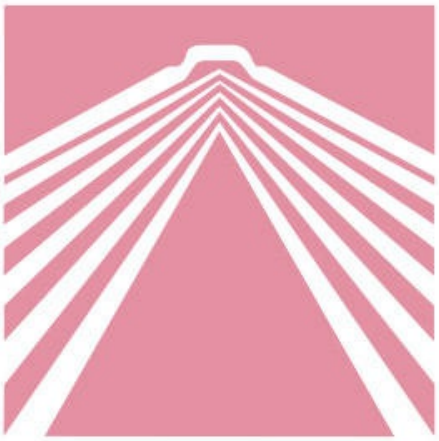
Cómo desarrollar la inteligencia emocional de los niños

Estrategias para padres



PIRÁMIDE

Albert Alegre

Albert Alegre

Cómo desarrollar la ***inteligencia emocional*** *de los niños*

Estrategias para padres

EDICIONES PIRÁMIDE

Índice

Introducción

1. ¿Qué es la inteligencia emocional?

La capacidad de entender las propias emociones
La regulación emocional
El conocimiento de las emociones de los otros
La habilidad de establecer relaciones sociales positivas
La confianza y la motivación

2. Importancia de la inteligencia emocional

3. La cooperación, clave de la inteligencia emocional

¿Cómo fomentar la cooperación?

4. Establecer una fuerte conexión afectiva entre padres/madres e hijos/hijas

Establecer un vínculo afectivo fuerte
Atención positiva
Atención consistente
Atención concentrada
Expresiones de afecto
Hacer algo juntos

5. La familia es un equipo

La familia como un equipo y la inteligencia emocional
Las reuniones familiares
Frecuencia de las reuniones familiares
Algunas normas para una reunión positiva

6. Aprender a escuchar

La comunicación
Reñir
Dar consejos
Ignorar los comentarios, distraer, quitar importancia
Darles la razón
Preguntar
Las respuestas neutras
La escucha activa

Errores de interpretación
Cuando los hijos quieren un consejo o ayuda
Una excepción

7. Aprender a comunicar

Cómo hablar a nuestras hijas e hijos
Los mensajes 3D
Los mensajes del yo
Mensajes breves

8. La disciplina

Pedir con educación
Escuchar la resistencia
El entrenamiento emocional
Motivar
Los premios
Motivar con tiempo
Motivar con colaboración
Recordarles algo bueno que viene después
Elogiar
Dar órdenes

9. La resolución de conflictos

La mediación
Preparación
¿Cómo funciona?
Normas de la mediación
Continúa la mediación
Búsqueda de soluciones
El papel del mediador
Obstáculos que pueden presentarse en el transcurso de la mediación
Un ejemplo con un niño de cuatro años
El bastón de la palabra
Cuando no hay mediador
Efecto disuasorio de la mediación
Cuando el hijo pide la mediación
Las mediaciones van a la baja
Mediación entre hermanos
Efectos de la mediación en la cooperación familiar
La mediación y la inteligencia emocional

Conclusión

Apéndice

Créditos

Introducción

Mi primer trabajo fue de maestro de niños entre 4 y 5 años. Durante tres años pude ver de primera mano lo inteligentes que son estos chiquillos, las mentes tan brillantes y abiertas que tienen, y el corazón tan inocente y puro del que están dotados. Por otro lado, pude observar que los pequeños, a pesar de ser maravillosos, también tienen miedos, son envidiosos, les cuesta compartir, les cuesta esperar su turno, lo quieren todo para sí mismos, pueden ser muy crueles en algunas ocasiones, les cuesta empatizar con el dolor y sobre todo con los deseos de otros, son egocéntricos, y en general, como corresponde a su edad, son emocionalmente inmaduros.

Después trabajé durante 13 años en el mundo de los negocios. Fui director comercial en una empresa de seguros, y director de posventa en una empresa de concesionarios de automóviles. En este entorno, descubrí que la mayoría de los adultos que estábamos allí teníamos conocimientos técnicos y académicos sustanciales, y una notable capacidad de pensar y razonar, pero en lo emocional éramos básicamente todavía como los niños a los que había dado clase unos años antes. Entre los empleados de una empresa se dan las mismas envidias, actitudes melodramáticas, rabietas, egoísmos, crueldades, miedos e inseguridades que entre los críos de un patio de colegio. Los adultos lo manifiestan de forma diferente, lo esconden mejor, lo visten con excusas bien razonadas, pero al fin y al cabo, los sentimientos y las conductas de fondo son las mismas. Parece que los seres humanos, a medida que nos hacemos mayores, ganamos en capacidad de pensar y en conocimiento, pero maduramos poco emocionalmente. Por ejemplo, la causa número uno por la que las personas dejan o abandonan un trabajo es la mala relación que tienen con el jefe directo. Si fuéramos solo un poco más inteligentes emocionalmente, no debería ser tan difícil entenderse con el jefe.

Los últimos dieciocho años de mi vida los he dedicado a estudiar las relaciones de liderazgo y subordinación entre padres e hijos, entre maestros y estudiantes, y entre directivos y empleados. Creo que es importante entender cómo aquellos en situación de poder pueden ayudar a los que dependen de ellos a desarrollar su inteligencia emocional. He llevado a cabo diversos estudios con la finalidad de ver la relación entre lo que hacen los padres, maestros y directivos, y la inteligencia emocional de los hijos, estudiantes y empleados. He formado a centenares de adultos para que a su vez estos ayuden a aquellos que dependen de ellos a desarrollar su inteligencia emocional. Con el tiempo, el estudio y la experiencia personal he desarrollado un método para fomentar la inteligencia emocional de los niños juntando una serie de procedimientos y técnicas ya existentes, pero que practicadas de una forma coordinada tienen un efecto muy positivo sobre la inteligencia emocional de las personas.

Los niños son más flexibles y abiertos a aprender que la mayoría de los adultos. Eso es normal porque saben mucho menos y tienen todo por descubrir, y en consecuencia están naturalmente predispuestos al aprendizaje. Por eso mismo, es un momento de la vida especialmente importante para ayudarles a desarrollar su inteligencia emocional. Aquellos que tienen mayor contacto con los hijos son sus padres, y por ello he escrito este libro con el propósito de que estos sepan qué hacer para que sus hijos (y ellos mismos) desarrollen su inteligencia emocional. Aunque los maestros en el ámbito escolar y los jefes en el ámbito laboral pueden ser de gran ayuda también, los padres tienen una relación especial con sus hijos, infinitamente más cercana e intensa, y como he dicho, en una edad en que la capacidad de aprendizaje de los niños es máxima. Muchos padres, sin embargo, dudan de cómo educar a su prole, y aún más de cómo educar su inteligencia emocional. Han oído hablar del tema en los medios de comunicación y en conversaciones informales, pero no tienen una idea clara de qué es realmente. Este libro pretende clarificar las dudas y proveer a los padres de un arsenal de estrategias altamente efectivas no solo para el desarrollo de la inteligencia emocional de sus hijos, sino también para su educación y para la optimización de la convivencia con ellos. Espero que los padres que lean este libro lo encuentren útil y beneficioso, y a medida que practiquen las estrategias que expongo vean resultados muy positivos en el desarrollo emocional de sus hijos.

1

¿Qué es la inteligencia emocional?

ENTENDER LAS PROPIAS EMOCIONES
REGULAR LAS EMOCIONES
CONFIANZA EN UNO MISMO
CONOCER LAS EMOCIONES DE OTROS
ESTABLECER RELACIONES SOCIALES POSITIVAS

Pat Whiteson es una profesora universitaria que trabaja conmigo en el departamento de educación de la Universidad de East Stroudsburg, en los Estados Unidos. Es famosa porque siempre está contenta. Cuando llega por la mañana saluda a las secretarias y a sus colegas animadamente. Cuando le hacen preguntas contesta amablemente y siempre con una sonrisa. Por los pasillos se la ve a menudo tarareando o cantando alguna canción mientras va saludando a los alumnos y alumnas con los que se cruza. En las reuniones de departamento suele proponer ideas de mejora. Cuando hay problemas intenta buscar soluciones, evita los ataques personales y se ciñe a los argumentos. Cuando nota que no tiene apoyo para sus ideas, no insiste más de lo necesario. Por el contrario, cuando sus propuestas son alabadas, rápidamente agradece las aportaciones de otros colegas y comparte el éxito con ellos. Suele colaborar con otros colegas cuando investiga y publica en revistas científicas. No es de extrañar que sus compañeros de trabajo, tanto los otros profesores como el personal administrativo la aprecien y la ayuden cuando tiene alguna dificultad. Entre los alumnos es enormemente popular. Sabe hacer sus clases divertidas y al mismo tiempo académicamente rigurosas. En sus lecciones, sus alumnos y alumnas suelen

estar en movimiento, creando algo nuevo, aprendiendo con juegos, investigando una idea, debatiendo algún tema polémico, o haciendo y contestando preguntas.

En mi universidad, los profesores tenemos que ser observados un par de veces cada semestre por algún colega del propio departamento. He tenido que observar a Pat unas cuantas veces, y he podido ver que cuando los alumnos expresan ideas, los escucha con respeto. Nunca descalifica a nadie por su forma de pensar, y aunque expresa sus propias opiniones con convicción, busca los puntos de contacto entre las diferentes posturas. Con ella, los alumnos y alumnas se sienten libres de decir lo que piensan y a salvo de ataques o represalias por no decir lo que el profesor quiere oír. Por otro lado, cuando un alumno está en dificultades, le llama a su despacho y analiza con él o ella las posibles soluciones y le ayuda a continuar por la buena senda. No le gusta que sus alumnos se queden atrás y suspendan, y no quiere que se desanimen por algunos malos resultados.

En una ocasión un colega le recriminó que era demasiado feliz. Ella contestó: Tengo el mejor trabajo del mundo, un esposo fantástico, unos hijos aún más fantásticos, unos compañeros de trabajo magníficos y gozo de buena salud. ¿Por qué no iba a estar feliz?

Un día que estábamos hablando, tomando un café en el bar de la facultad, le explicaba algunos de los viajes a diferentes países del mundo que hice de joven, y dije: «creo que esa fue la mejor época de mi vida». Me contestó: «tu mejor época ha de ser siempre la presente. Y si no lo es, cámbiala para que lo sea». Me quedé de piedra.

En otra ocasión, el departamento experimentó un descenso de alumnos debido a unos nuevos exámenes que exigía el Estado y que los alumnos no podían superar. Eran excesivamente difíciles. Si no los aprobaban, no podían continuar con sus estudios ni obtener la certificación que les permitiría trabajar para el Estado. Era un problema que nos preocupaba mucho en el departamento porque si seguía reduciéndose la matriculación, nos veríamos obligados a reducir el personal docente y despedir a algún profesor. Pat propuso una solución que salvó el departamento. Creamos un programa de estudios paralelo en el que los estudiantes podían continuar sus estudios sin necesidad de aprobar el famoso examen. Si en algún momento lo aprobaban, podrían volver a los estudios originales, si no, acabarían con un título universitario sin certificación estatal, pero que aún les permitía desarrollar una carrera profesional en el sector privado. Con esta solución el departamento pudo mantener su matriculación y evitar los despidos. La capacidad de Pat de buscar soluciones y de mantener un espíritu positivo incluso en los momentos más negros fue esencial para nuestra universidad. La mayoría de alumnos que suspendieron el examen inicialmente, y tuvieron que pasar al programa paralelo, acabaron aprobándolo y volviendo al programa de estudios original. Se demostró que solo necesitaban más tiempo. El programa paralelo de Pat les proporcionó ese tiempo y les permitió seguir adelante en sus estudios en vez de verse obligados a abandonar o cambiar de carrera.

Pat es el ejemplo vivo de una persona emocionalmente inteligente. Sabe lo que quiere, hace lo que le gusta, trabaja seriamente y a fondo, sabe mantener buenas

relaciones con todo el mundo, y sabe escuchar y ponerse en el lugar del otro, y conjuntamente buscar soluciones a los problemas. También se preocupa por los demás y les echa una mano cuando lo necesitan. La mayor parte de las veces lo que necesitan es alguien que los escuche, algo que Pat hace muy bien. En los momentos de tensión no pierde los nervios y promueve el trabajo de equipo. Se centra en la búsqueda de soluciones en vez de en encontrar culpables. Como consecuencia Pat es probablemente la colega más apreciada del departamento, y no solo en nuestra facultad, sino en toda la universidad.

El caso de Pat es un ejemplo de persona emocionalmente inteligente que todos podemos ver claro y que es fácil de entender. Sin embargo, ¿qué es de verdad la inteligencia emocional?

El concepto de inteligencia emocional viene de lejos, pero durante muchos años los estudiosos de la inteligencia lo habían despreciado. No fue hasta 1990 cuando dos profesores universitarios, Jack Mayer de la Universidad de New Hampshire y Peter Salovey de la Universidad de Yale, publicaron una investigación sobre el tema y se empezó a tomar en serio[1]. Y aun así, mayoritariamente, la investigación pasó prácticamente desapercibida hasta que en 1995 un doctor en psicología que se dedicaba al periodismo psicológico, llamado Daniel Goleman, escribió un libro titulado *Inteligencia emocional*[2]. Como probablemente saben todos los lectores, el libro fue un éxito editorial inmediato y, a partir de ahí, el término se popularizó y se convirtió en objeto de estudio. Goleman propuso que la inteligencia emocional era probablemente el factor más importante en el éxito de las personas en la vida. Los estudios que se han realizado hasta el momento han confirmado al menos parcialmente las ideas de Goleman sobre la importancia de la inteligencia emocional.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

1. Capacidad de entender las propias emociones.
2. Capacidad de regular las emociones.
3. Capacidad de entender las emociones de las otras personas.
4. Capacidad de establecer relaciones personales y sociales positivas.
5. Capacidad de confiar en uno mismo y estar motivado.

Sin embargo, a pesar del interés que el término ha suscitado, los expertos no se ponen de acuerdo sobre su definición, y de hecho las discrepancias entre ellos son muy intensas. El que desee profundizar en el tema de la definición de la inteligencia emocional le invito a leer el apéndice de este libro, en donde explico con más detalle la discusión académica sobre este término. Aquí, en este capítulo, explicaré la definición de inteligencia emocional que manejaremos en este libro.

La inteligencia emocional tal como la utilizamos en las páginas que vienen a continuación es la capacidad de entender las emociones y utilizar ese conocimiento para la toma de decisiones. Se divide en cinco componentes: la capacidad de entender

las propias emociones, la capacidad de regular esas emociones, la capacidad de entender la emociones que sienten las otras personas, la capacidad de establecer relaciones interpersonales positivas, y la capacidad de confiar en uno mismo y estar motivado por conseguir objetivos ambiciosos.

Este grupo de competencias emocionales, aunque tiene una cierta relación con la inteligencia general de la persona, es en gran parte independiente de esta, de forma que un individuo puede ser muy inteligente en cuestiones racionales y académicas y serlo poco en aspectos emocionales y sociales. Y al revés, uno puede ser inteligentísimo cuando se trata de lidiar con las emociones propias y ajenas, y en cambio tener dificultades en el razonamiento lógico y verbal.

LA CAPACIDAD DE ENTENDER LAS PROPIAS EMOCIONES

Sofía era una chica de 16 años que vivía en Barcelona con su madre y su padre adoptivo. Siempre estaba peleando con su madre y la relación con su padre adoptivo era dificilísima. En realidad, odiaba a su padre adoptivo. Este había intentado durante años todas las estrategias posibles para conectar con Sofía, pero nada había funcionado. Sofía no podía soportar su presencia, ni su conversación, ni sus intentos de acercamiento. La madre pensaba que Sofía era una niña con un carácter difícil, egocéntrica y desagradecida con todo lo que el padre adoptivo hacía por ella. La situación era tan desesperada que la madre estaba contemplando la idea de enviar a su hija a estudiar al extranjero unos años para alejarla de la familia. Antes de tomar esa medida llevó a su hija a un psicólogo. Este trabajó con Sofía durante semanas, escuchando todo lo que tenía que decir. Al final de una sesión especialmente intensa en la que había estado examinando las razones de su odio por su padrastro, Sofía tuvo una revelación y le dijo a su psicólogo: «en realidad no tengo nada en contra de mi padrastro, no me ha hecho nada, no me ha dado ningún motivo para odiarlo. Si he de ser sincera, ha intentado todo por acercarse a mí y ha aguantado desplantes inmerecidos. Lo que pasa es que yo nunca le he dado una oportunidad porque todavía no he aceptado la muerte de mi padre. Mi cerebro lo aceptó y asumió hace bastante tiempo, pero mi corazón todavía no lo ha hecho. Aceptar a mi padrastro es aceptar que mi padre ha muerto, y eso es algo que después de cinco años todavía no he hecho». Cuando Sofía se hizo consciente después de varias sesiones de terapia de los auténticos sentimientos que se escondían en un lugar de su ser, oculto incluso para ella, pudo empezar a superar la situación y poco a poco cambiar su relación con su padre adoptivo. Hoy en día los dos se llevan muy bien y se quieren mucho.

Sofía es un ejemplo de persona que no conocía bien sus emociones y no tenía ni idea de cómo las emociones más profundas le estaban arruinando la vida. En aspectos menos dramáticos que este, todos nos vemos afectados por nuestras emociones que influyen decisivamente en nuestra conducta y en nuestras relaciones personales. Si no sabemos qué emoción nos está empujando en un sentido u otro, vamos a tener muchas dificultades para llegar a buen puerto. Es como conducir un coche sin

indicador de gasolina. Si no sabemos cuánta nos queda, lo más probable es que más de una vez nos quedemos tirados en medio de la carretera.

ENTENDER LAS PROPIAS EMOCIONES

1. Identificar las emociones que uno va sintiendo.
2. Identificar la conexión entre las propias emociones y lo que está pasando o lo que uno está pensando.
3. Darse cuenta de cómo la emoción está afectando la conducta de uno mismo.
4. Conocerse a uno mismo, los deseos, objetivos, anhelos, y los puntos fuertes y débiles.

LA REGULACIÓN EMOCIONAL

Un día hace un par de años, estaba conduciendo en Barcelona y tuve que pararme detrás de una cola de coches ante un semáforo rojo. En la fila de al lado había un Audi A4 parado también. En un momento dado el coche delante del Audi avanzó un par de metros dejando un espacio entre la parte trasera de su coche y la delantera del Audi. El conductor del Audi, que era un hombre de una cierta edad un poco lento, decidió avanzar y cubrir ese espacio, pero no vio que en ese momento llegaba una moto que pasó entre su coche y el mío, y se metió en ese espacio antes de que lo pudiera hacer el Audi. El Audi casi atropella al motorista. Este, un chico joven, no se dio cuenta de que el conductor del Audi no le había visto y él se pensó que lo había hecho a propósito para avanzar ese par de metros y cubrir el espacio antes de que él lo hiciera. Pensando que el Audi había actuado con egoísmo, se puso como un loco y empezó a gritarle. El conductor del Audi no dijo nada y aguantó el chaparrón porque no quería enfrentarse al otro conductor mientras el semáforo estaba en rojo. Sin embargo, cuando el semáforo se puso en verde y los vehículos se pusieron en marcha hizo amago de atropellar a la moto para darle un susto (en represalia por los gritos). La moto se apartó bruscamente y se paró para no caer al suelo. Lo que el conductor del Audi no había previsto, sin embargo, es que solo unos pocos metros más allá había otro semáforo también en rojo, en el que ya se habían parado los otros coches, así que no le quedó más remedio que pararse a unos pocos metros de la moto. El joven de la moto, al ver al otro coche parado, se bajó, se quitó el casco integral, corrió hacia el coche y con este empezó a golpear el vidrio del Audi. En ese momento, se puso en verde el semáforo, los otros vehículos se pusieron en marcha y se abrió un espacio en el carril contiguo que aproveché para abandonar la escena. No sé cómo acabó la historia, pero el suceso me hizo pensar cómo, en unos segundos, dos personas que iban felizmente conduciendo, cuyos planes para ese día seguramente no incluían pelearse con nadie, se habían liado en un enfrentamiento absurdo con un final probablemente violento por no tener un poco más de control de sus emociones.

Si el joven no hubiera gritado al señor mayor, o si este no hubiera intentado darle un susto, no hubiera habido problema y los dos conductores hubieran podido proseguir su día sin tener que acabar a golpe de casco. Pero si hay una habilidad emocional en la que los humanos tenemos deficiencias es en la capacidad de regular las emociones.

Hemos de tener en cuenta que las emociones empujan a la acción. Es dificilísimo no dejarse llevar por ellas, porque cuando actuamos como nos «pide el cuerpo» experimentamos mucha satisfacción. Por ejemplo, cuando vemos a alguien que hace algo que nos desagrada, nos da gran satisfacción afearle a esa persona sus actos, criticarle, y a veces incluso insultarle. Cuando estamos furiosos, gritar, o golpear algo o a alguien, libera la tensión y produce placer. Cuando tenemos hambre, comer lo primero que nos ponen delante, o cuando nos gusta algo, cogerlo aunque no sea nuestro, es mucho más agradable que tener que comer solamente lo que es sano para nuestro cuerpo o usar solo lo que nos pertenece. Poder obligar a otros a hacer lo que nosotros queremos que hagan es otra fuente de placer. Es una de las razones por las que tenemos tanto conflicto entre los seres humanos. Nos resulta difícil controlar nuestros caprichos y nuestros deseos, y necesitamos darles satisfacción inmediata aunque perjudique a otros o nos traiga problemas innecesarios.

Pero a menudo gritar, golpear, criticar, insultar, forzar a otros, coger lo que no es nuestro o comer lo que nos hace daño no son las mejores estrategias que podemos escoger. Suelen traernos problemas importantes. Puede que nos descubran robando y nos metan en la cárcel, que comamos alimentos que nos hagan enfermar, que gritemos a nuestro jefe y nos despida, o que golpeemos a alguien más fuerte que nosotros y nos deje la cara hecha un mapa. La persona que sabe regular las emociones no las esconde ni las reprime, pero encuentra la forma adecuada de expresarlas, evitando caer en enfrentamientos continuos y crearse una legión de enemigos.

CAPACIDAD DE REGULAR LAS EMOCIONES

1. Controlar las reacciones impulsivas.
2. Mantener la calma en situaciones estresantes.
3. Pensar con claridad y mantenerse concentrado en momentos de tensión.

EL CONOCIMIENTO DE LAS EMOCIONES DE LOS OTROS

Mercedes es una maestra de lengua extranjera. Tiene que dar clases desde los más pequeños que solo tienen 3 años hasta los más mayores que tienen 13 o 14. Ha de dar una clase detrás de otra sin parar, porque cuando un curso abandona el aula entra el siguiente. No puede aprovechar ninguna lección porque cada curso está en un nivel diferente, y por tanto lo que ha enseñado a los niños y niñas de una edad no le sirve para los de otra edad que están o bien más avanzados o más retrasados. Además ha de bregar con la falta de interés de los alumnos, porque si hay una asignatura en la que

no están interesados los niños de edad escolar es en la de lengua extranjera. Sin embargo, sus alumnos están encantados con ella. Disfrutan con sus clases, y según le dicen han aprendido más con ella en un mes que con las anteriores maestras en seis o siete años. La directora de la escuela le dijo hace poco que es la mejor profesora de lengua extranjera que han tenido en 30 años de existencia de escuela.

Cuando le preguntas por su secreto dice que lo único que hace es escuchar a los niños y entender lo que les interesa, y sobre todo conectar con ellos a nivel personal. Siempre está atenta a los sentimientos de los chavales, se interesa por ellos cuando los ve pasándolo mal, y se ríe con ellos cuando los ve excitados y contentos. Los niños notan que la maestra disfruta con ellos, y está interesada en ellos como personas, no como entes susceptibles de ser enseñados. Por ello, en sus clases los niños están a menudo metidos en algún proyecto como preparar unas olimpiadas, montar una pizzería, construir la maqueta de la casa de sus sueños o preparar una obra de teatro. Otras veces les pone películas adecuadas a su edad, que a menudo escogen los propios niños, para que las vean en versión original y se vayan acostumbrando a oír la lengua mientras se lo pasan bien. En otros momentos les enseña las reglas de la lengua y les da fichas para practicar lo que les ha enseñado, creando situaciones y proyectos de interés para los niños en los que tengan que utilizar los nuevos conocimientos.

En una ocasión se fijó en que uno de sus alumnos, que tenía problemas de rendimiento escolar y de relación con los compañeros de la clase, en realidad estaba mucho más avanzado que estos, y además parecía llevarse mejor con los niños de la clase superior. Habló con las maestras y les recomendó que lo cambiaran de clase. Desde que lo hicieron, el alumno mejoró su rendimiento escolar notablemente, y sobre todo se le ve bastante más feliz que antes, y como no es de extrañar adora a la profesora Mercedes que es la que posibilitó el cambio a la clase de sus amigos.

Mercedes es un ejemplo de persona que entiende los sentimientos y los deseos de las otras personas y utiliza ese conocimiento para mejorar sus vidas. Entender las emociones de los otros requiere la voluntad de poner atención a esos sentimientos, descifrarlos interpretando los gestos, las expresiones faciales, los tonos de voz y las cosas que dicen los otros. Implica empatizar con su situación, entender lo que necesitan y genuinamente desear lo mejor para los demás.

CAPACIDAD DE ENTENDER LAS EMOCIONES DE OTRAS PERSONAS

1. Capacidad de estar atento e interpretar adecuadamente los gestos, tonos de voz, lenguaje corporal, palabras y otras pistas que transmiten otras personas.
2. Capacidad de escuchar.
3. Sensibilidad.
4. Empatía.

LA HABILIDAD DE ESTABLECER RELACIONES SOCIALES POSITIVAS

Rodrigo es un chaval de 21 años que estudia Derecho y le gusta ir al gimnasio. Pero lo que destaca de él es que parece conocer a todo el mundo y ser amigo de todos. Cuando le presentan a alguien enseguida empieza preguntarle cosas sobre su vida o sus actividades, y a los pocos minutos ya parecen íntimos. Cuando está en un grupo, tarda veinte minutos en despedirse porque tiene que hablar un poco con cada uno de sus miembros antes de irse. Siempre sonríe. Siempre es positivo. Si un amigo le cuenta que va a dejar el trabajo, le dice que qué bien que se atreve a buscar algo mejor. Si por el contrario le comenta que ha decidido quedarse en el trabajo en el que estaba, le dice que qué bien que toma una decisión prudente y se asegura el futuro. No es que les haga la pelota, es que les anima en el camino que han tomado. Cuando le hablas pone tal atención en lo que dices que parece que esté encantado de hablar contigo. Te hace sentir importante. Además, le gusta organizar fiestas e invita a gente de todas partes sin exclusiones. Mezcla personas de diferentes orígenes y grupos, pero lo hace bien y todo el mundo sale contento. Se preocupa de que la gente se divierta y lo consigue. Rodrigo tiene un montón de amigos que le aprecian y cada día hace amigos nuevos. Su red de contactos y la cantidad de información que maneja es enorme. Es un ejemplo de persona con capacidad de establecer relaciones interpersonales positivas, incluyendo el dominio de las capacidades de comunicación y de las habilidades sociales.

CAPACIDAD DE ESTABLECER RELACIONES POSITIVAS

1. Capacidad de comunicar efectivamente.
2. Asertividad.
3. Capacidad de buscar acuerdos.
4. Apertura a las ideas de otros.
5. Interés por las otras personas.
6. Capacidad de cultivar y mantener relaciones afectivas genuinas.
7. Capacidad de cooperar con otros.

LA CONFIANZA Y LA MOTIVACIÓN

Hace algo más de 50 años, László Polgár, un profesor de ajedrez y psicólogo, llegó a la convicción de que los genios no nacen, se hacen, y que el éxito no es consecuencia del talento de las personas sino de una intensa práctica en una especialidad concreta desde una edad muy temprana. En su momento nadie le hizo mucho caso. Pero no se dejó desanimar. Estaba tan convencido de sus ideas que junto con su mujer decidieron tener tres hijas y educarlas en su casa conforme a esas ideas.

Escogieron como especialidad el ajedrez, y sometieron a las tres hijas a un intenso entrenamiento en este deporte desde la más tierna infancia. El resultado es que la primera hija llegó a gran maestra, la segunda hija a maestra internacional, y la tercera fue la campeona del mundo de ajedrez más joven de la historia y es considerada la mejor jugadora de ajedrez de la historia. László Polgár es un ejemplo de una persona con enorme confianza en sí mismo y con una extraordinaria motivación para poner sus ideas en práctica. Nadie creía en sus teorías, pero él estaba convencido y la falta de apoyo externo no le hizo desfallecer o dudar de sí mismo. Contra viento y marea educó a sus hijas según sus ideas, incluso en contra del Gobierno húngaro que no veía con buenos ojos que las niñas se educaran en su casa, y al final demostró con el éxito incomparable de sus tres hijas en el deporte del ajedrez que tenía razón.

Esta confianza en uno mismo y motivación para llevar adelante los proyectos e ideas propios es importantísima para conseguir resultados y llegar donde queremos llegar. Unida a la capacidad de entender las emociones propias y ajenas es un arma de extraordinaria potencia.

CAPACIDAD DE CONFIAR EN UNO MISMO Y ESTAR MOTIVADO

1. Conocer los puntos fuertes y débiles de uno mismo.
2. Capacidad de tomar decisiones y asumir riesgos.
3. Capacidad de expresar opiniones contrarias a las predominantes en el grupo social.
4. Capacidad de aceptar la crítica sin adoptar posiciones defensivas.
5. Deseo de conseguir metas ambiciosas.
6. Deseo de aprender y mejorar.

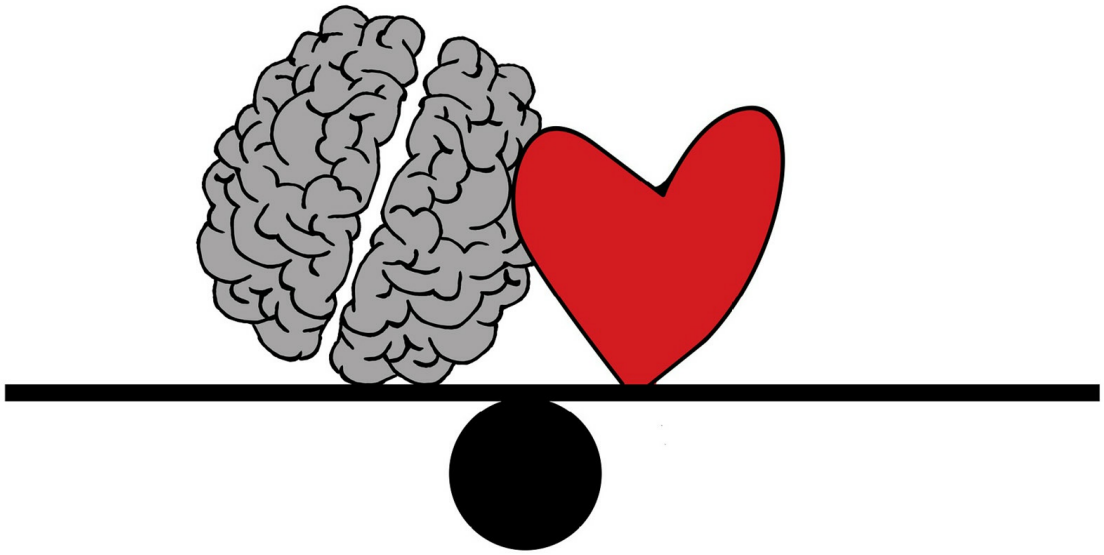
NOTAS

1 Mayer, J. M. y Salovey, P. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality 9:* 185-211.

2 Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós. Barcelona.

2

Importancia de la inteligencia emocional



Juan Huertas tenía por delante un día agitado: debía reunirse con su jefe que estaba preocupado por la baja cifra de ventas del último mes, tenía que acudir a una reunión con el profesor de su hijo que al parecer estaba sacando malas notas y creando problemas en clase, se estaba cambiando de casa y debía hacer un montón de recados relacionados con ese traslado, y además era su aniversario de bodas y quería comprar un regalo a su esposa y reservar una mesa en un restaurante romántico. Al poco de salir de casa en su coche Audi A4 que había comprado hacía solo 2 meses, otro coche le golpeó por la izquierda. El golpe no fue muy fuerte pero dejó el coche bastante abollado. Aunque él no se había hecho nada porque llevaba el cinturón de seguridad puesto, Juan se bajó de su vehículo tremendamente enfadado. El conductor del otro vehículo había cruzado la calle sin respetar su preferencia y sin mirar. Juan fue directo a enfrentarse con el otro conductor y le gritó que qué estaba haciendo, si no sabía que había que mirar antes de cruzar, etc. El otro conductor lejos de amilanarse o disculparse contraatacó gritando también que la culpa era de Juan que iba demasiado deprisa, que él ya había mirado pero que no esperaba que un coche llegara tan rápido desde tan lejos. Y que además si no quería que pasara, Juan debía haber hecho sonar la bocina para avisarle, y si no lo había hecho, la culpa era suya. Juan sintió la indignación subirle por el cuerpo y a punto estuvo de perder los nervios y empezar a golpear a aquel estúpido conductor que no solo le había golpeado el coche por no pararse en el cruce sino que además pretendía echarle la culpa a él. Sin embargo, decidió contar hasta tres antes de responder. En esos tres segundos, intentó ver la situación desde el punto de vista del otro conductor. Era posible que este hubiera mirado y hubiera calculado mal la distancia. Aunque Juan iba por debajo del

límite de velocidad permitido, no iba despacio, y podía ser que el otro conductor hubiera creído que iba más lento de lo que realmente iba. Ese fallo en el juicio podría haber impulsado al conductor a pasar él primero en vez de esperar a que pasara Juan. También se dio cuenta Juan de que para el otro conductor era más apetecible, aunque fuera a un nivel inconsciente, agarrarse a esa excusa que aceptar la culpa, entre otras cosas porque si el otro conductor aceptaba la culpa, podía suponer un encarecimiento de su seguro de automóviles. Además Juan se percató de que estaba más estresado de lo normal por el horario que tenía aquel día, y eso podía hacerle reaccionar de una forma excesiva de la que después se arrepintiera. Así que en vez de lanzarse al cuello del otro conductor como le pedía su cuerpo, Juan le preguntó: «¿usted pensaba que iba más despacio? El otro conductor le dijo que como acababa de salir del garaje, pensaba que iba muy despacio. Juan volvió a preguntar: ¿y entonces, le ha parecido que podía pasar? El otro conductor le contestó que sí, que quizá hubiera debido mirar una segunda vez, pero iba con prisa y pensó que si había peligro Juan haría sonar la bocina. Para no alargarme, Juan invitó al otro conductor a rellenar un parte amistoso, incluso le propuso sentarse en un café que había allí enfrente y hacerlo con calma tomándose un café. Al final, después de firmar el documento, el otro conductor le explicó que iba con mucha prisa porque llegaba tarde al trabajo, y se disculpó por no haber mirado una segunda vez. Juan también se disculpó por haberle gritado. Se dieron las tarjetas por si necesitaban ponerse en contacto, y se despidieron. En cuanto el parte de accidente llegó a las aseguradoras, las dos vieron claro, por la posición de los coches en el plano y la descripción de los hechos, que Juan tenía razón y que le correspondía a la aseguradora del otro conductor pagar la reparación. En unos pocos días el problema estaba arreglado.

Un tiempo después, Juan recibió una llamada de un tal Eduardo Almacelles. El nombre le sonaba, pero no conseguía recordar quién era. Cuando se puso al teléfono, Eduardo Almacelles le recordó el accidente que habían tenido. Le dijo que su empresa estaba buscando a un consultor en temas informáticos, y como él había leído en su tarjeta (la que Juan le había dado) que Juan se dedicaba a eso, pensó que una persona tan amable y educada seguro que sería un consultor magnífico. Lo recomendó a su jefe y este le pidió que lo llamara para ver si podía venir para una entrevista.

La historia tiene un final feliz, pero lo que me interesa destacar es que Juan supo utilizar las habilidades de la inteligencia emocional: supo percibir su exceso de ira y frustración, ver los factores que podían estar provocando esos sentimientos más allá de lo realmente acaecido, ponerse en los zapatos de la otra persona y entender el problema desde la perspectiva del adversario, controló sus emociones y actuó de una forma positiva. Al final evitó un enfrentamiento que podía haber acabado en pelea callejera, y por el contrario hizo de la otra persona casi un amigo. El ejemplo de Juan ilustra lo importante que es ser emocionalmente inteligente para la vida.

En mis cursos con padres, maestros y ejecutivos de empresa siempre les pido que piensen en una persona a la que admiran, alguien que ha tenido éxito en la vida y cuya vida es un ejemplo a seguir que recomendarían a sus hijos e hijas. Les pido que

escojan a una persona cuanto más cercana a ellos mismos mejor. Si la persona elegida son ellos mismos aún mejor, porque quiero que sea una persona que conozcan lo mejor posible. Entonces les pido que piensen en una o dos características, habilidades o virtudes de esa persona que consideren las principales razones de ese éxito y de que ellos la vean como alguien a admirar e imitar. Invariablemente, las respuestas incluyen palabras tales como: generosidad, honestidad, alegría, simpatía, esfuerzo, persistencia, deseo de ayudar a otros y otras virtudes parecidas. Prácticamente nunca obtengo una respuesta en la que alguien diga que admira a otra persona porque tienen gran capacidad de razonamiento lógico-matemático o verbal, porque es muy inteligente, porque es bueno en matemáticas, ni siquiera porque tiene muchos conocimientos académicos.

Sin duda la capacidad de razonamiento, la inteligencia y los conocimientos académicos son importantes y de gran ayuda para avanzar en la vida, pero no son las características que hacen que nuestra vida sea de admirar, que sea un ejemplo a seguir, ni siquiera que sea una vida que valga la pena haber vivido.

En la segunda parte del ejercicio propongo a mis oyentes que intenten ver si las características que me han dicho se corresponden o se pueden integrar en alguna de las cinco capacidades de la inteligencia emocional que les he propuesto previamente. Invariablemente, encontramos fuertes relaciones entre unas y otras. El ejercicio pretende demostrar que las capacidades de la inteligencia emocional son muy importantes porque constituyen el tipo de capacidades que nos permiten, si las usamos bien, desarrollar vidas no solo de éxito sino también de gran valor humano. Las personas emocionalmente inteligentes saben mejor lo que sienten y lo que quieren y tienen por tanto más posibilidades de conseguirlo, pero también entienden mejor a las otras personas y hacen más amigos, les ayudan cuando lo necesitan de verdad, y en consecuencia los amigos y familiares les quieren, y los compañeros de trabajo les aprecian y les escuchan. A menudo son buenos líderes en entornos de trabajo. Cuanto más gente les aprecia, cuanto más satisfactorias son sus relaciones laborales, y cuanto más consiguen sus objetivos no a base de hundir a otros sino haciendo amigos y aliados, más satisfactoria es y mayor felicidad experimentan en su vida. Un resultado que bien queremos para nuestros hijos e hijas.

No solo la experiencia vital de las personas que participan en mis cursos muestra que vale la pena desarrollar la inteligencia emocional. Las investigaciones realizadas por expertos continuamente indican que las personas emocionalmente inteligentes tienden a ser más felices, a ser mejores líderes, a aprender más en la escuela, a tener más y mejores amigos, a tener mejores relaciones interpersonales y muchos otros resultados positivos que todos deseamos. Los efectos de la inteligencia emocional se dejan sentir incluso en las personas que nos rodean. Por ejemplo, hace unos años, un estudio mostró que cuando los directores de escuela son más inteligentes emocionalmente, los maestros experimentan más satisfacción en su trabajo[3].

Un aspecto interesante de la inteligencia emocional es que todos los autores, no importa qué definición suscriban, están de acuerdo en que la inteligencia emocional puede mejorarse con las experiencias o el entrenamiento adecuado.

NOTAS

3 Craig, J. B. (2008). *The relationship between the emotional intelligence of the principal and teacher job satisfaction.* Dissertations available from ProQuest. Paper AAI3310476. http://repository.upenn.edu/dissertations/AAI3310476.

3

La cooperación, clave de la inteligencia emocional

El mundo ha cambiado enormemente en las últimas cuatro o cinco décadas. En los años cuarenta y cincuenta, la sociedad estaba muy militarizada. No en balde salíamos de una guerra civil en España y de una guerra que llamamos mundial (un ejercicio de soberbia europea porque en realidad hay muchas partes del planeta que no participaron en esa guerra) en casi toda Europa y en partes de los continentes asiático y africano. La autoridad y las estructuras jerárquicas predominaban en todos los estamentos de la sociedad, desde la familia, las empresas, el poder político, y por supuesto el ejército. Los derechos de las personas pobres, de las minorías, de las mujeres y, en general, de aquellos con poco poder, se pisoteaban fácilmente. En esos tiempos en que no obedecer a una autoridad podía representar quedarse sin trabajo, pasar hambre, ser torturado, y quizá asesinado, saber obedecer sin rechistar era extraordinariamente importante y útil para poder tirar adelante.

El mundo actual (con algunas excepciones) y sobre todo nuestro país se ha vuelto más democrático. No se reconocen solo los derechos de los poderosos, sino que todas

las personas son iguales ante la ley. Aunque sigue habiendo enormes diferencias entre ricos y pobres, muchas componendas y privilegios abusivos, lo cierto es que cada vez se aceptan menos esas injusticias. A un ritmo que no se había visto nunca en la historia, los medios de comunicación y los movimientos sociales denuncian casos de corrupción de políticos o financieros que son investigados, a menudo verbalmente linchados, juzgados, y ocasionalmente encarcelados. Si el ejército o la policía cometen atropellos con sus reclutas o con las personas en su custodia, inmediatamente se desata una ola de protestas, y a menudo intervienen los jueces. La información fluye a velocidades vertiginosas. A largo plazo, nada permanece secreto o desconocido. Si alguien se aprovecha de su poder o de su situación, se sabe enseguida. La respuesta social suele ser contundente. Ya no se permite rechazar a nadie por el color de su piel, sus ideas políticas, sus convicciones religiosas o su orientación sexual. El mundo, a pesar de sus enormes defectos, es más justo y democrático que nunca.

Precisamente porque la sociedad ha llegado a unos niveles de democracia que no se habían dado antes en la historia, la capacidad de obediencia ya no es una cualidad especialmente deseable. En nuestra sociedad actualmente no existe el peligro de ser despedido solo porque le caes mal al jefe, de ser encarcelado por expresar tu opinión, o de ser ejecutado por desobedecer a un mando empresarial, político, militar o policial.

Por supuesto, las empresas, las instituciones democráticas, las familias y en general todas las organizaciones humanas necesitan que la gente siga las instrucciones, las normas y las reglas del juego para que las cosas funcionen. Pero nuestro mundo se ha vuelto extremadamente competitivo. Ninguna organización puede sobrevivir por mucho tiempo sin un grado muy alto de eficiencia, lo que algunos teóricos han llamado alcanzar la excelencia[4]. Y esa excelencia no se puede conseguir cuando las personas hacen lo que se les dice por obediencia, hace falta que se esfuercen al máximo, que crean en ello. Hace falta que deseen hacer su parte lo mejor posible. La gente solo quiere hacer eso cuando ve que sus propias necesidades y derechos son tenidos en cuenta y respetados. Es decir, la excelencia se consigue cuando los miembros de esa empresa u organización cooperan entre sí. Para triunfar en un mercado brutalmente competitivo, eso significa que se necesita gente que sea capaz de dar el máximo, de compartir información que si no circula, nunca llega a los centros de decisión, y de responsabilizarse de los asuntos que llevan entre manos y no limitarse a cumplir órdenes, sino tomar la iniciativa cuando la situación lo requiere. Es decir, en el mundo actual lo que se valora y se necesita son personas capaces de cooperar, de trabajar por un bien común, porque sienten que así se consigue su bien personal también.

Desarrollar la inteligencia emocional no es tarea fácil. Puede intentarse de varias maneras. Se pueden leer libros e intentar aplicar luego lo que ha aprendido de ellos. O se puede asistir a cursillos donde se enseña a ser más inteligentes emocionalmente. Estos cursillos suelen combinar una parte teórica con otra más práctica que incluye algunos juegos de rol y algunas actividades para desarrollar las habilidades

aprendidas. Cada vez más escuelas utilizan currículos de inteligencia emocional, de forma que en horas específicas del horario escolar, los niños y profesores comparten lecturas, discuten en pequeños y grandes grupos acerca de la inteligencia emocional, llevan a cabo actividades, estudian textos, y hasta se examinan de inteligencia emocional. Todos estos métodos para desarrollar la inteligencia emocional son magníficos y los recomiendo de todo corazón. Sin embargo, yo propongo uno que en mi opinión es más efectivo. Se trata de aprender a cooperar en el seno de la familia, es decir, se trata de que padres, madres, hijos e hijas aprendan a cooperar entre ellos.

¿Por qué la cooperación? Como hemos visto la capacidad de cooperación es hoy en día una virtud muy valorada y necesaria. El que la haya desarrollado está en una posición de ventaja competitiva en relación con las otras personas. Sin embargo, la razón principal por la que propongo a los padres enseñar a cooperar a sus hijos es que la cooperación requiere de todas las habilidades de la inteligencia emocional. Para cooperar es preciso entender nuestros sentimientos, nuestros objetivos y nuestros deseos. Si no los conocemos, la colaboración con otros miembros de la familia no es cooperación, sino sometimiento a la voluntad de otros. Solo cuando sabemos quiénes somos y qué queremos podemos saber a qué estamos dispuestos a renunciar y qué sacrificios queremos hacer en aras del bien común de la familia, del grupo de amigos o del equipo de personas con el que trabajamos. La capacidad de cooperar también requiere que sepamos controlar nuestras emociones y regular la conducta que desplegamos, de lo contrario estaríamos en continua confrontación con los miembros de la familia que tienen diferentes deseos u objetivos. También es preciso que aprendamos a entender los deseos, emociones y objetivos de los demás, porque solo así podemos establecer una verdadera cooperación. Si no nos preocupamos de entender y respetar los sentimientos de los demás, cualquier colaboración que se establezca querrá decir sumisión del otro a nuestros deseos, y eso de nuevo no es cooperación, se parece más bien a la dependencia emocional. Además es necesario saber llevarse bien con otras personas, establecer relaciones interpersonales positivas y desarrollar competencias sociales. La cooperación requiere comunicar con otros, hacer cosas juntos, repartir el trabajo y el esfuerzo de forma equitativa, y otras muchas habilidades sociales. Finalmente, para cooperar hace falta tener objetivos, ganas de hacer y conseguir cosas, motivación para intentarlo y confianza en que esas cosas las podemos conseguir. Si no hay en el grupo al menos alguien que tiene confianza y motivación, no hay razón para la cooperación porque nadie tiene ganas de intentar nada. Por el contrario, la motivación y la confianza de una persona se contagian a las otras cuando se coopera. Por tanto, cuando aprendemos a cooperar, desarrollamos todas las habilidades de la inteligencia emocional y lo hacemos casi sin darnos cuenta, de forma natural, mientras disfrutamos de nuestros seres más queridos.

La literatura científica está llena de estudios que muestran que determinados cursillos, cursos o currículos escolares aumentan la inteligencia emocional de aquellos que asisten a esos cursos o estudian aspectos de inteligencia emocional en la escuela. Desafortunadamente, parece que el aumento de la inteligencia emocional de las personas que participaron en esos cursillos o esos currículos escolares duran poco,

y las personas vuelven a niveles de inteligencia emocional parecidos a los anteriores en relativamente poco tiempo[5].

El principal motivo es que el aprendizaje de cualquier nueva habilidad o grupo de habilidades requiere una práctica continua hasta que se domina. Sin embargo, la mayoría de personas no ven cómo practicar lo aprendido en los cursillos o en la escuela, en el día a día de la vida real. Por eso es tan importante aprender a cooperar con los demás miembros de la familia. Las ocasiones para cooperar con nuestros padres, hermanos u otros familiares que conviven con nosotros son continuas, aparecen cada minuto de cada día. Debemos cooperar para hacer los trabajos de la casa, para hablarnos amablemente, para decidir dónde se sienta cada uno, si se ve un canal de televisión u otro, para no hacer ruido cuando alguien está haciendo los deberes o durmiendo una siesta. Hay oportunidades para colaborar cuando hemos de decidir a dónde vamos de fin de semana o de vacaciones, si compramos una lavadora o no, dónde se puede jugar a pelota y dónde no, cuándo se pueden usar las propiedades de otros, y suma y sigue. Es decir, cuando aprendemos las técnicas que nos ayudarán a cooperar, adquirimos conocimientos que podemos utilizar decenas de veces cada día durante el resto de nuestra vida. Los niños que crecen cooperando todos los días desarrollan las habilidades de la inteligencia emocional a su máximo nivel, porque en el transcurso de los años acumulan innumerables horas de práctica. Comparemos eso con unos ejercicios hechos en la escuela o con unos juegos de rol de un cursillo, y veremos que, a largo plazo, la diferencia de horas de práctica es extraordinaria.

COOPERACIÓN

- El mundo es extraordinariamente competitivo.
- La obediencia ciega ya no es útil en el mundo actual.
- Para que una organización sea competitiva es necesario que todos sus miembros se involucren a fondo.
- Para ello la capacidad de cooperar es imprescindible.

¿CÓMO FOMENTAR LA COOPERACIÓN?

Para fomentar la cooperación entre miembros de la familia podemos hacer muchas cosas. Yo recomiendo un grupo de cinco medidas. La primera es la de establecer una fuerte conexión afectiva entre padres/madres e hijos/hijas. La segunda es entender la familia como un equipo que trabaja unido hacia un fin común que es la felicidad y la autorrealización de todos y cada uno de sus miembros. La tercera es comunicar de una forma efectiva que no hiera y que no levante defensas. La cuarta es usar un tipo de disciplina positiva que permita entender a los hijos/hijas que sus derechos y sentimientos se respetan, pero que siempre se espera de ellos una conducta

responsable. Y finalmente, la quinta es utilizar un sistema de resolución de conflictos cuando las cosas se ponen feas y algunos miembros de la familia están realmente enfrentados.

Todas estas medidas ayudan a los hijos a sentirse queridos, a sentirse valorados, pero también a querer y valorar a los demás miembros de la familia. Cuando las personas se quieren y se valoran, cooperar se convierte en la forma natural de relacionarse. No se ve como un esfuerzo especial, sino como lo normal. Esa capacidad de cooperación, a la larga, se extiende a otras personas, amigos, vecinos, compañeros de trabajo, conciudadanos o desconocidos con los que coincidimos en el metro. De esta forma, establecemos relaciones interpersonales positivas y satisfactorias, la gente nos aprecia y nosotros podemos disfrutar de ellas. Cuando cooperamos con los demás y los tratamos con amabilidad, al mismo tiempo que sabemos exigir lo que es justo y nos corresponde, contribuimos a crear un mundo mejor, donde la gente se respeta y se ayuda, y donde esa capacidad de ayudar y respetar, pero también de obtener respeto y ayuda de los otros, nos permite vivir una vida más plena y más feliz.

Estas cinco medidas que he descrito funcionan cuando se practican al unísono. Una sola por sí misma no produce grandes resultados, pero cuando las utilizamos todas, diariamente hasta que nos salen de forma natural y casi rutinaria, los resultados son espectaculares. Hay padres que han asistido a mis cursos y que tiempo después me han dicho cosas como: «tus consejos me salvaron la vida», o «en mi familia discutíamos continuamente. Ahora, cuando vemos otras familias pensamos: ¿Qué les pasa? ¿Por qué discuten tanto?».

En las páginas que vienen a continuación iré explicando una a una todas estas medidas con el máximo de detalle para que todo el mundo las pueda poner en práctica inmediatamente. Como he dicho no son nada difíciles, pero hace falta que las convirtamos en nuestra manera de relacionarnos con nuestros hijos si queremos obtener el éxito que deseamos.

CÓMO FOMENTAR LA COOPERACIÓN

1. Establecer una fuerte conexión afectiva entre padres e hijos.
2. Entender la familia como un equipo.
3. Comunicar de una forma efectiva.
4. Usar una disciplina positiva.
5. Resolver los conflictos constructivamente.

NOTAS

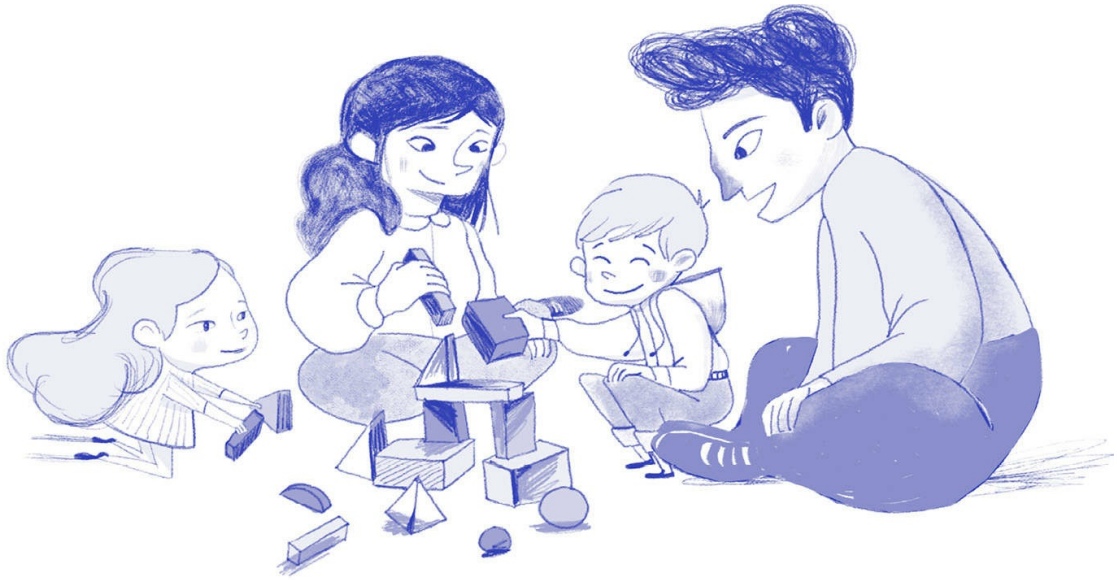
4 Peters, T. J. y Waterman, R. H. (1987). *En busca de la excelencia: lecciones de las empresas mejor gestionadas de los Estados Unidos.* Barcelona: Ediciones Folio. ISBN 978-84-859-0288-0.

5 Sklad, M., Diekstra, R., De Ritter, M., Ben, J. y Gravesteijn, C. (2012). Effectiveness of school-based universal social, emotional, and behavioral programs: Do they enhance students' development in the area of

skill, behavior, and adjustment? *Psychology in the Schools, 49,* 892–909.

4

Establecer una fuerte conexión afectiva entre padres/madres e hijos/hijas



ESTABLECER UN VÍNCULO AFECTIVO FUERTE

La mayoría de padres y madres quieren enormemente a sus hijos e hijas. Esa es desde luego una condición indispensable para que los hijos puedan crecer felices y preparados para los retos que les presentará la vida. Sin embargo querer a los hijos no es suficiente para que exista entre ellos y sus padres un vínculo afectivo fuerte. Amar a alguien y tener un vínculo afectivo fuerte con esa persona son dos cosas distintas. Para disfrutar de un vínculo afectivo fuerte con los hijos hace falta no solo que los queramos sino que estos sientan ese amor, que lo noten.

El motivo principal por el que tantos jóvenes tienen problemas y se meten en líos es porque han llegado a la conclusión consciente o inconscientemente de que los padres no les quieren. La mayor parte de las veces esa conclusión es falsa, pero los hijos lo creen porque no perciben una conexión afectiva con sus padres. Esa conexión se produce cuando se comparten experiencias positivas, es decir, cuando padres e hijos lo pasan bien juntos, cuando comparten ratos agradables, cuando intercambian elogios y muestras de afecto, cuando se apoyan mutuamente y cuando colaboran en la consecución de objetivos comunes.

Muchos padres olvidan cultivar esa conexión. Piensan que es bueno que los niños estén y jueguen con otros niños, y que no es recomendable que estén demasiado

tiempo con adultos. Además, normalmente esos padres trabajan largas horas y al llegar a casa tienen una considerable cantidad de cosas de las que ocuparse. Hay que hacer la cena, arreglar las habitaciones, lavar o tender la ropa, encargarse de que los hijos hagan los deberes, leer el correo, pagar los recibos, revisar la cuenta del banco, y un largo etcétera de pequeños asuntos que requieren su atención. Sin olvidar de que los adultos quieren descansar después de una prolongada jornada de trabajo, ver la televisión y relajarse un rato. Todas estas cosas son importantísimas y debemos atender a todas ellas. Sin embargo, nuestros hijos necesitan esa conexión afectiva más que la ropa necesita la lavadora, o la comida el horno. Sin esa conexión, aunque a menudo no lo saben, los hijos están perdidos, abandonados, solos ante el mundo y las dificultades que se les presentan, y sin apoyo para enfrentarlas.

Por el contrario, cuando los hijos se sienten unidos a sus padres, se sienten protegidos, perciben que cuentan con una base de apoyo, una estructura de referencia, un lugar al que volver cuando se necesita ayuda, y sobre todo un foco que da dirección a sus vidas. Cuando los hijos se sienten queridos saben por qué es importante que hagan las cosas que les pedimos que hagan. Ser honrado, bueno, trabajador, estudioso y generoso tiene sentido porque a cambio se recibe el premio de ser querido por los padres. Si no recibimos nada a cambio de todos nuestros esfuerzos, ¿por qué o para qué hacerlos? Si nadie va a premiarme con amor por mis sacrificios, razona el corazón del niño, más vale que me consiga los premios yo mismo haciendo lo que me gusta, esté bien o no.

Como he dicho, esa conexión se alimenta y se acrecienta cuando compartimos con los hijos momentos agradables y positivos. No es diferente de los que pasa entre amigos. Dos niños o niñas se hacen amigos porque lo pasan bien jugando y dejan de ser amigos si se aburren juntos. Llegada una cierta edad, las amistades se solidifican y transciende el hecho de si lo estamos pasando bien en cada momento. A pesar de ello, demasiados períodos de aburrimiento, de confrontación o de discusión van debilitando la amistad. Si no hay suficientes ocasiones de disfrute, la amistad acaba muriendo. El amor de los padres a los hijos y de estos hacia sus padres es muy resistente. Aun cuando los hijos piensan que sus padres no les quieren, siguen deseando ese amor y a su manera siguen queriendo a sus padres. Pero la conexión afectiva es significativamente más débil. Como la amistad infantil, si no hay suficientes momentos en los que sentimos que el otro está a gusto con nosotros, la conexión se atenúa enormemente.

Los niños están genéticamente programados para buscar el amor de sus padres y, por tanto, tienen un deseo innato de cooperar con ellos[6]. Cuando la conexión entre padres e hijos es fuerte, estos sienten el amor por sus padres y su deseo de cooperar se fortalece. Pero cuando la conexión es débil porque no se han compartido buenos momentos, los hijos no perciben el amor que sienten por sus padres, y por tanto tampoco perciben su deseo de cooperar. De nuevo, no es distinto de lo que pasa entre amigos. Si un amigo con el que acabo de pasarlo bien me pide un favor, mi deseo de hacérselo es alto. Pero si el favor me lo pide un amigo con el que recientemente me he peleado y nos hemos alejado, y cuyo recuerdo me produce más bien un gusto

amargo, mi deseo de hacerle el favor es claramente menor, y la posibilidad de que se lo niegue es muy superior.

ATENCIÓN POSITIVA

Para alimentar la conexión, los padres necesitan dedicar atención a sus hijos. Sin embargo esa atención debe reunir algunas características. Desafortunadamente, a menudo, hemos de dedicar atención a nuestros hijos porque han hecho algo que no debían como pintar en las paredes, romper un objeto de valor, pegar a una hermana o insultar a una vecina. Otras veces hemos de reprenderlos porque no han hecho algo que deberían como recoger los juegos que han dejado por el suelo, o hacer los deberes, o los trabajos de la casa que les corresponden, o reponer la gasolina del coche que han gastado, o devolver un dinero que les hemos prestado. Ese tipo de atención tiene un carácter negativo. Nos vemos en la obligación de reñirlos, castigarlos, de afearles su conducta, de enseñarles lo que deberían hacer, de amenazarles con diversas consecuencias. Aunque puede ser necesaria, ese tipo de atención no alimenta la conexión afectiva con nuestros hijos. La atención que alimenta la conexión es una atención de tipo positivo como cuando reímos juntos, jugamos juntos, comentamos nuestros programas de televisión favoritos o elogiamos a los hijos por algo que han hecho bien.

Cuando no dedicamos a nuestros hijos ese tipo de atención positiva, los hijos la buscan desesperadamente. Pero el corazón del niño (y del adolescente) es simple, cuando no recibe la atención que necesita la busca de la forma que le asegure atención más pronto y más intensa[7]. Por supuesto es mucho más fácil recibir atención cuando rompemos un objeto, pegamos a alguien, gritamos, lloramos o insultamos que cuando nos portamos bien y jugamos de forma pacífica en la soledad de nuestra habitación. Ya hemos dicho que la atención negativa no alimenta esa conexión afectiva, pero el corazón del niño no lo sabe, en ausencia de atención positiva, buscará atención del tipo que sea. Por ello, los niños que se sienten desconectados de sus padres, los hijos de padres distantes o negligentes, suelen portarse mal y tener problemas de disciplina en la escuela. Están buscando la atención que no obtienen en casa, y como la atención negativa no alimenta la conexión afectiva y por tanto no sacia su sed, se ven obligados a buscar nueva atención. Habitualmente buscarán la atención de tipo negativo que es la más fácil de conseguir. Esa es la razón por ejemplo de que los alumnos conflictivos, a los que desde las escuelas tratan de dominar con castigos, sigan portándose mal durante años, hasta que los profesores no los pueden soportar más y los expulsan.

ATENCIÓN CONSISTENTE

Los padres suelen ser personas muy ocupadas, con poco tiempo libre y disponible

para dedicar a los niños. De hecho, muchos padres piensan que con los ratos que pasan en casa diciéndoles a los hijos que estudien, que recojan el cuarto, que coman, que no hagan ruido, o que apaguen la televisión o el móvil, ya hacen bastante. Los más avanzados entienden la diferencia entre la atención negativa y la positiva, e intentan dedicar algún rato, de vez en cuando, a jugar o charlar con sus hijos. Sin embargo la atención positiva es el alimento de la conexión afectiva. Es como la gasolina de un coche. No podemos llenar el depósito una vez y olvidarnos. El depósito se va vaciando a medida que hacemos kilómetros, y al cabo de un tiempo se para. A los hijos les pasa lo mismo. La atención positiva alimenta su conexión con sus padres y por tanto el deseo de cooperar con ellos pero, a medida que pasa el tiempo, ese combustible se va consumiendo, y si no hay reposición el deseo de cooperar desaparece. Por tanto es imprescindible que nos aseguremos de prestar atención positiva a nuestros hijos de una forma continuada y consistente.

En mis talleres con padres he podido observar que una proporción alta de padres y madres tienen una idea equivocada y más optimista de lo debido sobre la cantidad de atención positiva que dedican a sus hijos. Por ello te propongo que hagas el siguiente ejercicio: Coge un bolígrafo y un papel y haz los siguientes cálculos. Calcula primero, en un día normal de la semana laboral (para este ejercicio no contamos el fin de semana, aunque por supuesto es importante) cuántas horas estás en casa despierto (las horas de dormir no cuentan tampoco). Después calcula cuántas horas está tu hijo/hija también en casa. Entonces mira a ver cuántas horas coincidís. Por ejemplo, uno de los padres que asistió a mis cursos contestó de la siguiente forma: «Estoy en casa de 7 a 8 de la mañana antes de ir a trabajar, y de las 7 de la tarde que llego del trabajo hasta las 11 de la noche que me voy a dormir, lo que representa un total de cinco horas. Y mi hija está en casa también de 7 a 8 de la mañana, mientras desayuna y se prepara para ir al colegio. Llega a casa después de las actividades extraescolares, pongamos hacia las 5:30 de la tarde, y se va a dormir más pronto que yo, porque aún es pequeña, hacia las 9 de la noche. Eso hace un total de cuatro horas y media. Si cuento las horas que coincidimos los dos, se reducen a entre las 7 y las 8 de la mañana, y entre las 7 y las 9 de la noche, lo que hacen 3 horas». Haz tus propios cálculos y mira si tú coincides con tu hijo o hija en casa más o menos que este padre.

Una vez lo hayas calculado, de estas horas que coincidís en casa, ¿cuántas estáis

realmente haciendo algo juntos? Por ejemplo el mismo padre/madre del que hemos hablado respondía así a esta pregunta:

Un rato cocino (1 hora), otro pongo la lavadora o hago otros trabajos de la casa (media hora). También miro Internet, el email y Facebook (otra media hora). Total haciendo algo juntos estamos 3 – 2 = 1 hora. Algunos padres, llegado a este punto, se dan cuenta de que no pasan más de 5 o 10 minutos al día haciendo algo con sus hijos. Eso en mi opinión es un problema. La atención para ser consistente necesita que le dediquemos un tiempo. ¿Cuánto? No hay una cifra mágica. Cada padre ha de encontrar la que funciona para su hija/hijo y para ella/él. Pero si no dedicamos un tiempo a nuestros hijos de una forma consistente, nos encontraremos que su combustible se ha acabado, no nos hemos dado cuenta, y ellos empezarán a llamar la atención haciendo las cosas que no queremos que hagan. En la infancia eso será hacer ruido, llorar, protestar, o pelearse con los hermanos/hermanas. En la adolescencia, es más probable que esa falta de conexión se manifieste en amistades poco recomendables, antipatía en sus interacciones con los padres, fracaso escolar, abuso de sustancias tóxicas, inicio prematuro de relaciones sexuales y otras conductas que suelen tener consecuencias negativas para su vida. Por tanto, no os olvidéis, hay que dedicar una atención positiva a nuestros hijos e hijas de forma consistente. No basta con prestarles atención un día, esta debe ser diaria o lo más a menudo posible.

ATENCIÓN CONCENTRADA

Una vez hechos estos cálculos, viene la segunda parte del ejercicio. Del tiempo que coincides con tu hijo/hija, cuenta, por separado, cuánto tiempo dedicas a cada una de las siguientes actividades:

1. A jugar con él/ella.
2. A charlar relajadamente.
3. A ver la televisión con él/ella.
4. A comer con él/ella.
5. A ayudarle con los deberes.
6. A reñirle o darle órdenes.
7. A otras actividades.

Por ejemplo, otro de los padres de una niña de ocho años que conozco respondió de la siguiente forma:

A jugar con él/ella = Casi nunca. Ocasionalmente.

A charlar relajadamente = Poco, solo a la hora de cenar y normalmente no es muy relajado.

A ver la televisión = Unas 2 horas.

A comer/cenar con él/ella = ½ hora.

A ayudarle con los deberes = ½ hora.

A reñirle o darle órdenes (porque no ha hecho los deberes, las tareas de la casa, para que venga a comer, para que coma más, para que se acueste, para que apague el ordenador, para que se duche, se peine, se vista, desayune, etc.) = ½ hora.

A otras actividades = Muy poco. Ocasionalmente.

En un estudio que realicé hace unos años encontré que los ratos que los padres pasan jugando con sus hijos/hijas, ayudándoles con los deberes y charlando con ellos relajadamente guardaban una relación positiva con la inteligencia emocional de los hijos[8]. Es decir, cuanto más tiempo pasaban en esas actividades, más alta era la inteligencia emocional de los hijos. Por el contrario, los ratos dedicados a reñir tenían una relación negativa, y el rato dedicado a la televisión no tenía ninguna relación. Esos resultados confirman que cuando los momentos que pasamos juntos no son de atención positiva, es decir, los momentos en que estamos poniendo la lavadora, preparando la comida, arreglando la casa, leyendo el periódico, viendo la televisión o hablando por teléfono, no tienen consecuencias positivas para la inteligencia emocional de nuestros hijos ni estimulan su deseo de cooperar. Los niños no se benefician de estar con los padres cuando estos están ocupados en otras cosas y no les hacen caso. En cambio los ratos que les dedicamos una atención concentrada, como cuando jugamos con ellos, les ayudamos a hacer los deberes, conversamos con ellos o reímos juntos, esos ratos tienen una relación directa con su inteligencia emocional, alimentan su conexión afectiva con nosotros y su deseo de cooperar.

EXPRESIONES DE AFECTO

Una forma especialmente efectiva de atención positiva y concentrada son las expresiones físicas de afecto. Cada vez que abrazamos, besamos, damos una palmadita en la espalda, o ponemos un brazo sobre los hombros de nuestros hijos, les damos una inyección de afecto que alimenta extraordinariamente su conexión afectiva con nosotros. Físicamente el cuerpo cuando es tocado con cariño produce una sustancia llamada oxitocina que favorece el apego entre las personas y les hace sentir mejor. El contacto físico es tan importante que mejora el sistema inmunitario de los niños que lo experimentan[9]. Incluso los adultos se muestran más inseguros si no tienen contacto físico con nadie[10].

Otra forma extraordinariamente eficaz de atención positiva y concentrada son las palabras amables y los elogios. Cuando le decimos a un hijo que le queremos o que valoramos algo que ha hecho, alimentamos su autoestima, pero además mostramos que nos importa, que sus acciones cuentan. Y eso le hace sentir agradecido a sus padres, porque todos los seres humanos deseamos ser valorados y necesitamos saber que somos importantes para otros.

Ahora bien, hay que ir con cuidado con esas expresiones de afecto. No deben utilizarse nunca para conseguir que nuestros hijos hagan algo que no desean hacer. Decirle a un hijo que apague el ordenador porque le queremos mucho, aparte de ser absurdo, porque una cosa no tiene relación con la otra, es una forma de manipulación. Y los hijos lo notan. Entonces esa expresión de amor no sirve para cargar las pilas de la conexión afectiva, sino que de hecho puede descargarlas. El amor debe expresarse cuando lo sentimos, sin intención de conseguir nada a cambio. Entonces es cuando se recibe con el corazón abierto y sirve de combustible para el deseo de los hijos de cooperar con nosotros.

También hemos de ser cuidadosos con los elogios. Varios estudios demuestran que cuando los elogios son inmerecidos, no relacionados con los actos de las personas, o excesivamente generalizados, pueden tener el efecto contrario al que buscamos[11]. Si un hijo o hija recoge los platos de la mesa y la madre le dice: «estoy muy contenta porque siempre eres una chica/o tan responsable», puede que el hijo piense: «no siempre. Hoy mismo tenía que hacer deberes y no los he hecho». Por el contrario si le dice algo como: «estoy muy contenta porque has dejado la cocina limpia y ya tenemos platos limpios para la cena», el niño puede pensar: «que bien, soy un chico responsable».

HACER ALGO JUNTOS

En muchas familias esos momentos de atención positiva se dan de forma natural. Normalmente son hogares con poco conflicto y que gozan de una gran armonía. Desgraciadamente en otros, los momentos de atención positiva y concentrada son raros. Los padres están demasiado ocupados, o no saben cómo relacionarse con los hijos, o desconocen la importancia de la conexión afectiva y no encuentran la forma de dar continuidad a la atención positiva. En esas familias los padres deben hacer un esfuerzo consciente de crear situaciones de atención positiva. Deben buscar intencionadamente momentos para conversar con los hijos, para reír, para divertirse juntos. Con niños pequeños esto es relativamente fácil de conseguir porque ellos siempre están encantados de pasar un rato con los padres. Basta con que los padres se impongan pasar al menos media hora al día jugando con sus hijos para que esa conexión se refuerce.

Algunos autores recomiendan que los padres participen en los juegos de sus hijos, como jugar al escondite, a las cocinitas, a disfrazarse, a los soldaditos, a juegos de ordenador, a pintar y colorear, o cualquier otro que se les ocurra a los niños[12]. A pesar de que participar en los juegos de nuestros hijos es una gran idea porque los hijos disfrutan como locos con nosotros, lo cierto es que hay bastantes juegos infantiles que a la mayoría de nosotros no nos gustan, nos aburren y nos cansan pronto. Para jugar con nuestros hijos a esos juegos, hemos de hacer un verdadero esfuerzo. Desgraciadamente, el ser humano es limitado en su capacidad de sacrificio. Si hemos de hacer esfuerzos para estar con nuestros hijos, lo más probable es que poco a poco vayamos recortando el rato que jugamos con ellos, o que encontremos razones para no poder jugar un día y otro, hasta que al final el rato de jugar con nuestros hijos pequeños se convierte en un recuerdo lejano. Conociendo las limitaciones humanas, recomiendo que los padres escojan juegos o actividades que les gusten tanto a ellos como a sus hijos. Cuando los dos lo pasan bien, es mucho más probable que los ratos de jugar no se acorten, se interrumpan, se cancelen o se acaben olvidando, porque a todo el mundo le gusta pasar un buen rato. Por ejemplo, a mi hijo mayor cuando era niño le gustaba jugar con unas cartas inspiradas en una serie de dibujos animados japoneses que se llamaba Yu-Gi-Oh! Al principio intenté jugar con él y durante una temporada jugaba un ratito casi cada día. Pero el juego no me interesaba nada, y además poco a poco se iba sofisticando. Cada vez las reglas eran más complicadas. Mi hijo disfrutaba como un loco y cuánto más sabía del juego más se divertía, pero yo no podía aprender todas esas reglas porque el tema no me interesaba en absoluto. Paulatinamente, y casi sin darme cuenta, fui disminuyendo el tiempo que jugaba con él. Siempre había una buena excusa, o tenía trabajo, o estaba cansado o debía hacer la cena. Finalmente dejamos de jugar. Por el contrario, a toda la familia le gusta jugar al Monopoly. Durante años, especialmente los domingos por la tarde cuando mis hijos ya habían jugado todo lo que habían querido con sus amigos y habían hecho sus deberes escolares, jugábamos un buen rato a este juego. Mis hijos tienen ya 20 y 17 años, y todavía hoy en día jugamos alguna vez que otra cuando ellos no tienen planes con amigos, y continuamos pasándolo tan bien como el primer día.

Con los adolescentes es un poco más difícil encontrar alguna actividad para compartir con ellos porque estos no tienen tantas ganas de pasar rato con los padres. Sin embargo, sin saberlo aún necesitan ese contacto positivo con ellos. Y siempre habrá algo que les guste hacer con los padres. Puede ser comer en un restaurante, ir de fin de semana a algún lugar interesante, viajar, comentar un libro que han leído ambos padre/madre y adolescente, comentar alguna serie de televisión favorita para ambos, ir al cine juntos, y en general cualquier actividad que le guste al adolescente pero que no pueda financiarse y que, en cambio, los padres sí se la puedan costear. Los padres suelen tener más poder adquisitivo que los hijos, así que si les ofrecemos hacer con nosotros algo que tanto a ellos como a nosotros nos gusta hacer, y si además es algo que ellos no pueden pagarse, es muy probable que acepten la oferta.

Cuando los padres e hijos hacen cosas juntos se crea un clima emocional de afecto, calidez, satisfacción, confianza mutua y mínimo conflicto. Los padres y niños/as que tienen un alto grado de conexión disfrutan pasando tiempo juntos, comunicando libre y abiertamente, se apoyan y se respetan mutuamente, comparten valores parecidos y tienen una visión optimista del futuro.

ESTABLECER UN VÍNCULO AFECTIVO FUERTE

1. Pasar buenos momentos juntos.
2. Dedicar a los hijos ratos de atención positiva.
3. Dedicar a los hijos una atención consistente.
4. Dedicar a los hijos ratos de atención concentrada.
5. Mostrar afecto con palabras y gestos (los abrazos y los besos son magníficos).
6. Ser amable.
7. Elogiar a los hijos de forma auténtica y específica.

NOTAS

6 Gray, J. (2001). *Los niños vienen del cielo.* Barcelona: Plaza & Janes.

7 Severe, S. (2009). *Cómo educar a sus hijos con el ejemplo.* Amat Editorial (4.ª ed.).

8 Alegre, A. (2012). The relation between the time mothers and children spent together and the children's trait emotional intelligence. *Child & Youth Care Forum, 41,* 493-508.

9 Field, T. (1998). Touch therapy effects on development. *International Journal of Behavioral Development, 22,* 779-797.

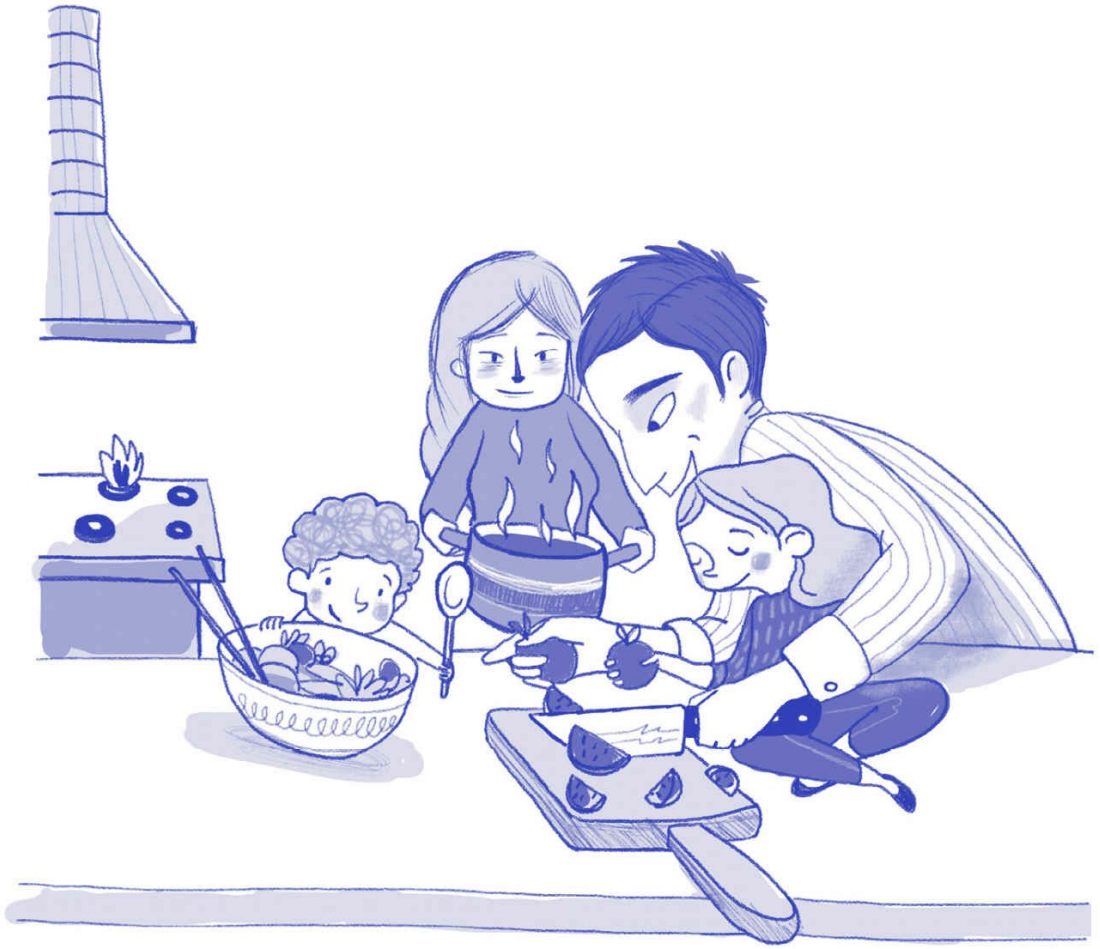
10 Levav, J. y Argo, J. (2010). Physical contact and financial risk taking. *Psychological Science, 21,* 804-810.

11 Delin, C. R. y Baumeister, R. F. (1994). Praise: More than just social reinforcement. *Journal for the Theory of Social Behaviour 24,* 219-241. doi: 10.1111/j.1468-5914.1994.tb00254.x.

12 Greenspan, S. I. (2000). *Building healthy minds: The six experiences that create intelligence and emotional growth in babies and young children.* Da Capo Press. ISBN-10: 0738203564.

5

La familia es un equipo



Para nutrir la conexión afectiva con nuestros hijos y fomentar así el deseo de cooperar, otro aspecto que es importante es el de entender la familia como un equipo en el que las necesidades y deseos de todos son igualmente importantes. Cuando yo era un niño, los padres eran los que mandaban en el hogar, organizaban las cosas de la manera que les parecía mejor y los hijos no tenían ni voz ni voto. Por supuesto, los padres tenían en cuenta las necesidades de los hijos antes de tomar decisiones, pero, en general, solo eran conscientes de las necesidades de tipo físico y académico, es decir, se preocupaban por que los hijos tuvieran comida y una casa en la que vivir, que hubiera un adulto vigilándolos cuando eran pequeños, que fueran al colegio, y que tuvieran la ropa necesaria para no congelarse en invierno y no morirse de calor en verano. Sin embargo, los padres de esa época sabían muy poco de las necesidades emocionales o de los deseos íntimos de sus hijos, de sus objetivos, o de sus problemas con amigos, chicos o chicas, u otros temas de la vida. Por tanto, todos esos factores no influían en sus decisiones ni en su conducta.

En las familias más tradicionales, ni siquiera los deseos y necesidades de la mujer se tenían en cuenta. Su misión era estar en la casa, cuidar de que estuviera limpia, cuidar de los niños (de nuevo de sus necesidades físicas), y de tener todo preparado cuando llegara el marido y así facilitar que este pudiera dedicarse a trabajar al máximo (muchos maridos estaban pluriempleados en esa época), ganar dinero y proveer para la familia. Si la familia era pobre, la mujer trabajaba fuera de casa unas horas limpiando las casas de otros o haciendo tareas parecidas, pero se consideraba una desgracia que una mujer tuviera que trabajar. Y los varones casados tenían como uno de sus objetivos, tan pronto como ganaran suficiente dinero, «quitar de trabajar» a su mujer. No porque el marido pensara que el hecho de trabajar fuera algo horrible donde la mujer solo podía sufrir, sino para que esta tuviera el mínimo contacto con otros varones que podían suponer competencia y pudiera dedicarse a lo que se consideraba su misión, que era cuidar del marido y de los hijos. El marido era el único cuyas necesidades se tenían en cuenta. Este tomaba las decisiones importantes, era la autoridad última de la casa, podía hacer lo que quisiera con su poco tiempo libre, por ejemplo, podía irse un rato al bar a tomar unos vinos con los amigos mientras jugaba al mus o al dominó, y gozaba de varios privilegios como, por ejemplo, que su mujer le sirviera la cena. En algunos hogares incluso comía o cenaba antes que el resto de los miembros de la familia.

Era un sistema que había funcionado durante siglos, pero que ya por entonces se estaba resquebrajando. Las mujeres de los años 60 empezaban a reclamar sus derechos y a expresar su deseo de tener más libertad, de gozar de los mismos privilegios que el varón y de poder aspirar a una carrera profesional. Esos derechos llegaron con el tiempo y, en la actualidad, las mujeres pueden divorciarse, estudiar una carrera, desarrollar una profesión, y en general gozar de casi los mismos privilegios que sus maridos (aunque habitualmente reciben menos remuneración que el varón por el mismo trabajo). Desgraciadamente, todavía hay varones que están anclados en concepciones de la familia anticuadas, que consideran a la mujer como una propiedad, o que abusan de ella física o verbalmente. Algunos hasta llegan a asesinar a su mujer si esta les deja. Pero por supuesto estos son una minoría.

Lo que no es tan minoría es la cantidad de mujeres que aún se sacrifican por sus maridos e hijos significativamente más de lo que lo hacen sus maridos. Las mujeres de hoy desean tener una carrera profesional, ser respetadas, ser importantes, hacer cosas socialmente útiles, pero también a menudo se sienten obligadas a renunciar a todos esos objetivos para poder dedicarse a sus hijos. En otras familias pasa al revés, la mujer cansada de renunciar a sus deseos durante tantos años decide que ha llegado su hora, que ya no quiere sacrificarse por nadie, y que ahora va a hacer lo que quiera y lo que le satisfaga como decimos en catalán *peti qui peti*[13].

Por otro lado, los hijos, que en el pasado como hemos visto no contaban demasiado, ahora gozan de mejor estatus. A lo largo de los años la sociedad se ha hecho consciente de que los hijos tienen necesidades emocionales, y muchos adultos que pasaron penurias en su infancia, o que tuvieron que soportar padres autoritarios, quieren dar a sus hijos una vida mejor, que no les falte de nada, que estén felices, y

que estén protegidos de los posibles daños y peligros. Y todo eso está bien, pero a veces se llega al extremo, y hoy en día hay hogares en los que el que manda ya no es el marido, ni tan siquiera la mujer, sino los niños (y niñas). Todo se hace para que los hijos estén felices, y se piensa equivocadamente que los hijos están felices cuando tienen todo lo que quieren, no han de responsabilizarse de nada, y la familia gira en torno a ellos y sus deseos.

Ninguno de esos escenarios es bueno. Ni es bueno que la familia esté supeditada al marido, que mientras traiga dinero a casa piense que ya no tiene ninguna otra responsabilidad, ni que el control lo tenga la mujer que se ha liberado de sus cadenas, ni por supuesto que la mujer continúe sujeta a esas cadenas, ni que los niños se conviertan en los «reyes de la casa», por no decir los «tiranos de la casa». En realidad lo que hemos de construir es una familia en la que las necesidades y deseos de todos sean igualmente importantes, y donde los sacrificios y esfuerzos sean compartidos en partes proporcionales. Ya no puede ser que la mujer haga todas las tareas de la casa mientras el marido y los hijos ven la televisión, ni que la mujer tenga que sacrificar su carrera profesional mientras el marido continúa con la suya, ni tampoco que los hijos tengan que estar casi siempre abandonados, en manos de canguros o abuelos u otras personas, o simplemente solos en casa a una edad temprana.

Cuando entendemos la familia como un equipo, tomamos las decisiones pensando en las necesidades de todos. Tanto el marido como la mujer quieren desarrollar su carrera profesional, pero los niños necesitan contacto con los padres; y las tareas de la casa son responsabilidad de todos, no solo de la madre, y el derecho a divertirse y pasarlo bien también es igual para todos. No pueden planearse las vacaciones solo pensando en lo que le gusta al marido o a la mujer; hay que pensar en los lugares que maximizan las posibilidades de pasarlo bien de todos los miembros de la familia.

Cuando yo era niño, mis padres jugaban bastantes fines de semana al golf, y me dejaban en una guardería todo el día hasta que venían a recogerme. Me aburría soberanamente durante horas y horas, pero a mis padres nunca les importó, no porque no me quisieran, sino porque no sabían que su hijo tenía el mismo derecho a divertirse que ellos. Hoy en día veo padres, sobre todo madres, que pasan el fin de semana acompañando a sus hijos del fútbol al gimnasio, y de allí a casa de unos amigos y después al cine, y se les pasa el tiempo haciendo de chóferes. Para que una familia sea un equipo, todos hemos de trabajar para que los demás consigan sus objetivos, y todos debemos hacer sacrificios en proporción similar. Es decir, debemos planear los fines de semana de forma que todo el mundo tenga oportunidad de divertirse, y organizar las tareas de la casa de forma que todos (incluido el marido) hagan una parte proporcional. Por supuesto, cada miembro de la familia debe aportar de acuerdo a su edad y preparación. Por tanto, la parte de los hijos será muy limitada cuando son pequeños e irá en aumento a medida que crezcan y puedan asumir más tareas. Es vital que todos tengan las mismas oportunidades de desarrollar una carrera profesional, el dinero de la familia se invierta igual en el bienestar de cada uno de sus miembros, y muchas decisiones se tomen de común acuerdo como un equipo.

Antes de dejar este tema quiero hacer una última reflexión sobre las mujeres que

se sacrifican por la familia. En el pasado, las mujeres renunciaban (o no se les permitía aspirar) a una carrera profesional para que sus maridos pudieran dedicarse de lleno a la suya. A cambio, el marido tenía la obligación de mantener a la mujer de por vida. Sin embargo, ese pacto social se rompió cuando se legalizó el divorcio. Desde entonces, la mujer que sacrifica su carrera profesional en bien de la del marido, cumple su parte del pacto, pero el marido ya no tiene obligación de cumplir la suya. Puede dejar a la mujer cuando quiera. Cuando una pareja se enamora y decide casarse, existe una igualdad de atractivos en las dos personas. Probablemente las dos tienen un nivel semejante de belleza física (son más o menos igual de guapos o de feos), de conocimientos para iniciar un trabajo y de poder económico (normalmente poco cuando se es joven). Sin embargo, a medida que pasan los años la mujer que ha sacrificado su carrera profesional va perdiendo belleza física, sus conocimientos para el trabajo quedan obsoletos y oxidados y su capacidad de ganar dinero comprometida porque no tiene experiencia profesional fuera del hogar. Por el contrario, el marido que sí ha desarrollado su carrera profesional, aunque también ha perdido belleza física, tiene una mayor experiencia laboral y normalmente gana más dinero que cuando era joven. Eso quiere decir que con el tiempo, y en global, la mujer ha perdido el atractivo, mientras que el marido ha ganado en atractivo. Por ello, tan a menudo nos encontramos que el marido deja a la mujer por otra más joven, mientras que la mujer, de repente, se queda sin marido, a veces sin hijos porque se han marchado de casa (o con hijos pequeños a los que ha de mantener con muy poca ayuda del exmarido), sin recursos económicos y sin capacidad de ganar dinero al nivel al que estaba acostumbrada. Y sin que nadie le dé las gracias por los sacrificios que ha hecho durante años. Creo que es evidente que esta es una situación completamente injusta, pero que desgraciadamente ocurre con frecuencia en nuestra sociedad. Por tanto, no solo porque todos los miembros de la familia tienen el mismo derecho a la felicidad, sino por simple protección ante el futuro, las mujeres han de pensar seriamente en su futuro profesional, y si renuncian a él por la familia, les conviene firmar un acuerdo con el marido de que aunque se separen, los ingresos de ambos se repartirán en dos partes iguales por el resto de sus vidas.

LA FAMILIA ES UN EQUIPO

1. Las necesidades y los deseos de cada miembro de la familia son igualmente importantes.
2. La vida en familia requiere sacrificios, pero nadie debe sacrificarse por los demás más que los otros miembros de la familia. Todos deben sacrificarse por igual.
3. Si acostumbras a los hijos que las necesidades o deseos de los padres son más importantes pierden capacidad de conocerse a sí mismos.
4. Si les acostumbras a que sus necesidades son más importantes que las de los padres, pierden capacidad de empatía.

LA FAMILIA COMO UN EQUIPO Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

¿Por qué es tan importante que entendamos la familia como un equipo y que los deseos y necesidades de todos se tengan en cuenta por igual? Desde el punto de vista de la inteligencia emocional el tema es claro. Uno de los aspectos más importantes de este tipo de inteligencia es la capacidad de entender y valorar las propias emociones. Cuando acostumbramos a los hijos a que solo los deseos de los padres se tienen en cuenta, les damos el mensaje de que sus propios deseos, objetivos y sentimientos no son importantes. Los niños interiorizan ese mensaje. Se creen que sus emociones no se deben tener en cuenta, sino que por el contrario hay que tratar de reprimirlas. Se acostumbran a no escuchar esa información emocional tan importante para la toma de decisiones en la vida y por tanto pierden capacidad de procesar información emocional.

Si se trata de una familia en la que los hijos son los reyes y los padres continuamente se sacrifican por ellos, los niños serán conscientes de sus propias emociones, pero poco de las emociones y sentimientos de sus padres. Sabemos que otro aspecto esencial de la inteligencia emocional es la empatía, la capacidad de entender las emociones de los demás, de saber ponerse en los zapatos del otro. Cuando acostumbramos a los hijos a que los deseos de sus padres no cuentan, no son importantes, también se lo creen y dejan de poner atención en esas emociones. Pierden la capacidad de empatizar con las emociones de los demás, y de procesar información emocional vital para desarrollar relaciones interpersonales positivas y simplemente para su maduración emocional.

Además, los seres humanos somos más egoístas de lo que nos gusta confesar. Nuestra capacidad de sacrificio, incluso por las personas que más amamos, es relativamente reducida. Si nos consagramos a nuestros hijos, secretamente, quizá inconscientemente, estamos esperando que estos nos compensen nuestros desvelos. A menudo, los padres esforzados esperan, como digo consciente o inconscientemente, de una forma expresamente verbalizada o tácita, que los hijos a cambio hagan el tipo de vida que ellos (los padres) desean que hagan, o se comporten de acuerdo con sus expectativas, o consigan determinados triunfos académicos, deportivos, o de cualquier otro tipo, o vistan de una determinada forma. Es decir, los padres tienen expectativas muy concretas sobre sus hijos, y si se sacrifican más de la cuenta es para que esas expectativas se cumplan, no para que los hijos hagan después lo que les da la gana. Cuando damos demasiado, esperamos demasiado a cambio, y eso se convierte en una «trampa para ratones» para los hijos que deberán pasar la vida tratando de compensar a los padres agradándoles en formas que a menudo no son claras ni definidas. Eso supone una carga emocional tremenda para los hijos, destinada mayormente al fracaso, que reduce la libertad que deberíamos desear para ellos, y que les condena constantemente a estar decepcionando (aunque los padres no lo digan, los hijos lo notan) a sus padres.

Por otro lado, es muy probable que los hijos no respondan a esas expectativas. Al fin y al cabo, cada persona tiene su personalidad, sus capacidades y sus objetivos, y

difícilmente los de los hijos van a coincidir plenamente con los de los padres. Cuando eso pase, los padres sacrificados van a sentirse decepcionados, estafados. Van a sentir que sus esfuerzos no han sido agradecidos. De nuevo, consciente o inconscientemente van a sentir un cierto resentimiento hacia sus hijos o hijas, lo que hará la relación con ellos más difícil. Por otro lado, si los hijos consiguen responder a las expectativas de los padres y hacerles felices, probablemente será a cambio de renunciar a sus propios deseos y objetivos, y de ignorar sus sentimientos y emociones. Como he explicado antes, no es posible desarrollar una alta inteligencia emocional cuando nos acostumbramos a ignorar o reprimir nuestras propias emociones.

LAS REUNIONES FAMILIARES

Una de las mejores formas de asegurarnos de que la familia funciona como un equipo es compartir la toma de decisiones. Y para ello, el vehículo ideal son las reuniones familiares. En estas se discuten los temas que preocupan a los miembros de la familia, se argumenta y contraargumenta, se expresan sentimientos, se clarifican objetivos, se sopesan las necesidades de todos, y si todo va bien, mediante el consenso, se llegan a decisiones que todos consideran justas.

A algunos padres les cuesta ceder ese poder de decisión a la reunión familiar. Temen que los hijos pidan más de la cuenta, que intenten aprovecharse, o piensan que ellos son la autoridad y no tienen por qué dejar que los hijos opinen en las decisiones importantes. Evidentemente, hay decisiones en las que los hijos, especialmente si son pequeños, no tienen por qué participar. Por ejemplo, un padre no necesita preguntar a los hijos dónde debería invertir sus ahorros, o si debería vender acciones de una compañía y comprar de otra. Por tanto, corresponde a los padres decidir los temas que

deben someterse a discusión y decisión por consenso, y los que deben reservarse los adultos. Sin embargo, hay algunas consideraciones que quiero hacer para que los padres lo piensen bien antes de reservarse un tema.

Primero, los niños y las niñas son más inteligentes de lo que nos pensamos. Hay padres que creen que sus hijos no tienen capacidad de plantearse determinadas ideas complicadas, pero cuando lo intentan se dan cuenta de que si están familiarizados con el contexto y los padres se toman el tiempo de explicar las cosas en detalle y con calma, los niños y las niñas entienden los problemas muy bien y ofrecen soluciones tan buenas o mejores que las que propone cualquier adulto. Por tanto, si como padre dudas de si tus hijos o hijas tienen capacidad para entender el problema dales una oportunidad, quizá te sorprenderán positivamente.

Segundo, muchas de las decisiones que los padres tenemos tendencia a reservarnos afectan directamente a nuestros hijos, y por tanto es justo que ellos tengan voz y voto. Por ejemplo, conozco a padres que no consultan dónde va a ir la familia de vacaciones. Toman esa decisión de acuerdo a lo que les apetece a ellos, o pensando dónde sus hijos lo pasarán mejor (pero sin preguntarles), o basándose en otras consideraciones que ellos conocen. Pero los hijos suelen tener ideas claras de dónde les gusta pasar las vacaciones, donde tienen amigos, y dónde se divierten. Por tanto, acertaremos más si conocemos los deseos y expectativas de todos, y escogemos el lugar (o los lugares) en el que todos estemos de acuerdo.

Tercero, la discusión de temas importantes para la familia implica aprender a expresar las propias ideas, escuchar ideas de otros, establecer prioridades, analizar posibles soluciones y sopesar alternativas. Todas estas actividades son vitales en el desarrollo cognitivo de los niños, y cuanto más las desarrollen, más inteligentes serán. Además, no solo han de analizar ideas, también expresan deseos, necesidades, sentimientos, los escuchan de los otros miembros de la familia, y deben tener en cuenta esa información emocional para tomar la mejor decisión para todos. Se trata de un tipo de ejercicio que favorece a la vez la inteligencia general y la inteligencia emocional. Es decir, es extremadamente positivo.

REUNIONES FAMILIARES

1. Los padres deciden qué decisiones desean compartir con sus hijos (en general cuantas más, mejor).
2. Son especialmente recomendables para tratar problemas o temas recurrentes.
3. Todo el mundo opina y se respetan las opiniones de todos.
4. Se respetan los turnos de palabra.
5. Mientras dura la reunión nadie se levanta, mira el móvil o la televisión.
6. Puede ser útil utilizar una «vara o bastón de hablar» que indique a quién le corresponde hablar en cada momento.
7. No se interrumpe al que habla.
8. No se amenaza ni se insulta ni se grita a nadie.
9. Las reuniones deben ser cortas.

10. No se usan las reuniones para manipular a los hijos.

FRECUENCIA DE LAS REUNIONES FAMILIARES

Algunos autores recomiendan que se haga una reunión familiar cada semana[14]. Es probablemente una buena idea porque nos acostumbramos a tener un foro de diálogo familiar formalizado. Sin embargo, a mí personalmente me gusta que las cosas sean más naturales. La familia al fin y al cabo no es una empresa o una escuela. Las relaciones entre sus miembros son informales, y las cosas que hacemos deberían serlo también. Recomiendo que se hagan reuniones familiares siempre que haya un problema que solucionar, especialmente si es recurrente, o cuando haya que prevenir la aparición de ese problema, cuando haya que hacer planes para el futuro y, en general, siempre que haya un tema que afecte a toda la familia. Por ejemplo, un asunto recurrente es el uso de aparatos electrónicos en la casa (ordenadores, PlayStation, móviles, Internet, etc.). Si no hablamos como familia y tomamos decisiones conjuntas, se van a producir fricciones continuas por esta cuestión. En ausencia de normas mutuamente aceptadas, es probable que los hijos pasen delante de las pantallas bastantes más ratos de lo que a los padres nos gustaría, y también que estemos peleando un día sí y otro también con los hijos sobre si deben apagar la pantalla o no, si llevan demasiado tiempo, si lo necesitan para trabajar, etc. Por tanto, es muy importante que hagamos una reunión familiar y conjuntamente tomemos decisiones sobre tiempos y formas de utilización de los aparatos electrónicos. Así podemos reducir los miedos que tenemos los padres a que nuestros hijos se vuelvan adictos a las pantallas, o pierdan excesivo tiempo que necesitan para estudiar, o desaprovechen ocasiones de jugar fuera de casa, con el sol en la cara y con amigos por estar enganchados con Internet. Al mismo tiempo podemos satisfacer el deseo de los hijos de usar las pantallas, divertirse, trabajar y comunicarse a través de ellas. Pero no solo es importante que discutamos y decidamos sobre este tema en familia para que todo el mundo quede contento y comprometido con la decisión, sino sobre todo porque en la discusión los hijos tienen ocasión de conocer mejor las motivaciones y razones de los padres, y las pueden escuchar y valorar en un marco de mutuo respeto. Además, los padres tienen una oportunidad de conocer mejor las motivaciones y razones de los hijos, y las pueden escuchar en un momento de paz y calma más propicio a la toma acertada de decisiones que cuando se produce en medio de una discusión crispada porque el padre quiere que el hijo apague el ordenador y el hijo no quiere.

Recomiendo que las reuniones familiares se hagan en torno a una mesa, sentados y con todos los miembros de la familia presentes. Mientras dura la reunión nadie se levantará, ni mirará el móvil, y por supuesto la televisión estará apagada. De esta forma, todos se podrán centrar en discutir el problema, dar su opinión, escuchar la de los demás y buscar la solución juntos. Como he dicho, a ser posible, las decisiones

deberían tomarse por consenso. Es importante que todos estemos de acuerdo, que sintamos que esta es la solución más justa o más acertada, y por tanto nos sintamos comprometidos con ella. Cuando las personas nos sentimos parte de la decisión, las posibilidades de que la respetemos, cumplamos nuestra parte y exijamos que los otros cumplan la suya son mucho más altas.

ALGUNAS NORMAS PARA UNA REUNIÓN POSITIVA

Para que las reuniones familiares transcurran bien, los participantes salgan contentos de ellas y los problemas se encuentren en vías de solución debemos seguir algunas reglas básicas, pero importantes:

Primero, todo el mundo, padre, madre, hijos, hijas y cualquier otro miembro de la familia que conviva bajo el mismo techo tiene derecho a dar su opinión y a hablar. En las reuniones familiares no se desprecian las ideas de nadie. Aunque parezcan infantiles, o disparatadas, las opiniones se respetan como si las hubiera dado el presidente del país. Tanto si el que habla es un adulto como si es el más pequeño de la familia, las opiniones de todos se escuchan atentamente. Por supuesto se puede argumentar en contra. Nadie está obligado a estar de acuerdo, pero los desacuerdos se muestran con respeto. Es decir, no son admisibles en las reuniones familiares las burlas, las descalificaciones, ignorar las ideas de los demás o las críticas crueles.

Otra cuestión importante es que cada miembro de la familia tenga su turno para hablar. Siempre hay en cada grupo humano personas que les gusta hablar más y otras que menos. Algunas les gusta tanto hablar que no encuentran momento de parar cuando tienen una audiencia enfrente (y a veces aun sin audiencia). Pero si permitimos que una persona monopolice la reunión, entonces habrá otros miembros de la familia que no se manifiesten, y no tengan oportunidad de compartir sus ideas. Eso no es lo que queremos. Recordemos que las reuniones familiares son un instrumento para conseguir una familia unida, pero también un recurso para que los hijos aprendan a expresarse y a escuchar a otros, que aprendan de los conocimientos de los demás, y que puedan demostrar lo que saben, que ejerciten el cerebro en la búsqueda de soluciones y acuerdos, y que aprendan a compartir sus sentimientos y a entender y empatizar con los sentimientos de los demás. Si una sola persona (a veces uno de los padres) acapara la reunión, perdemos la oportunidad de conseguir cada uno de estos objetivos. El monopolizador puede salir muy feliz porque se han tomado todas las decisiones que él o ella quería, pero no se ha conseguido fortalecer el vínculo entre los miembros de la familia, más bien al contrario, los otros participantes salen con un cierto mal gusto de boca, ni tampoco se habrá producido ninguno los aprendizajes que deseábamos.

Para asegurarnos de que se respeta este derecho de todos a hablar, a veces, puede ser útil utilizar un objeto singular para indicar quién tiene la palabra. Este objeto puede ser un oso de peluche, una varita mágica, un micrófono de juguete, o simplemente un bolígrafo. La cuestión es que el que tiene el objeto es el que tiene la

palabra, y los demás deben escuchar. Cuando acaba de hablar, pasa el objeto al miembro de la familia que está a su derecha, y entonces este es el que habla. El uso de este objeto es especialmente recomendable durante las primeras reuniones familiares. Precisamente porque aún no tenemos costumbre de celebrarlas, es fácil que los padres olviden que los hijos han de tener la misma oportunidad que ellos, y no es de extrañar que prácticamente solo hablen ellos. El objeto escogido nos asegura que esto no va a ocurrir, porque tanto el padre como la madre solo pueden hablar cuando les llegue el objeto que va circulando de izquierda a derecha. Una vez hemos celebrado unas cuantas reuniones y si hemos aprendido a respetar el turno de cada participante, podemos dejar de usar el objeto. De hecho, lo que suele suceder es que el objeto se deja de usar paulatinamente a medida que los miembros de la familia se acostumbran a hablar por turnos y se van olvidando de pasar el objeto de uno a otro.

Otra norma importante es que no se puede interrumpir al que habla. Hay que dejar que cada persona diga lo que tiene que decir sin trabas. Los padres suelen tener mucha más facilidad de palabra que los hijos, especialmente cuando estos son pequeños. Si no dan tiempo a los hijos a expresarse y les estorban con sus comentarios, estos no pueden expresar con la calma necesaria lo que piensan o sienten. Se sienten entonces presionados a ir rápido, a intentar explicar lo que quieren antes de que los interrumpan y les hagan perder el hilo. En esa situación hablar en la reunión se vuelve un motivo de estrés y es posible que los hijos, poco a poco, vayan perdiendo las ganas de participar.

Otro motivo por el que no se puede interrumpir es porque uno de los objetivos de la reunión es que todos aprendamos a escuchar. Cuando se nos permite interrumpir, estamos continuamente contraargumentando en nuestra mente y dejamos de escuchar lo que dice la otra persona porque estamos atentos a nuestros propios argumentos, que una vez formados explicamos sin dejarle acabar. Por tanto, para serenar nuestra mente y acostumbrarla a realmente escuchar a los demás, es conveniente que no se nos permita interrumpir a los demás. Por supuesto, todos somos humanos, y la perfección no existe, así que a pesar de la norma, de tanto en tanto se producirán interrupciones. Al fin y al cabo es la forma en la que estamos acostumbrados a comunicarnos, y algunas veces es lo más natural y prácticamente inevitable. En esos casos, es importante recordar de quién era el turno de hablar, disculparse por la interrupción y devolver la palabra al que le correspondía. Lo que es realmente negativo es que nos olvidemos de quién tenía la palabra y esta persona pierda el turno sin tener ocasión de explicar plenamente lo que pensaba.

La cuarta norma que debemos respetar es que no se puede amenazar a nadie. En las reuniones familiares se tratan temas que afectan a toda la familia, y en las que a menudo hay opiniones e intereses distintos. Para aquel que siente sus intereses en peligro, es una tentación utilizar la amenaza para conseguir una solución más favorable de lo que es justo. Por ejemplo, cuando la hija dice que ese fin de semana quiere volver de la fiesta a las cuatro de la mañana, el padre responde: «Si vuelves a las cuatro, ya puedes despedirte de salir de casa en un mes». Como hemos dicho, en las reuniones familiares las decisiones se toman normalmente por consenso, por tanto

no hay necesidad de amenazar a nadie, ya que ninguna decisión se va adoptar en la que no estés de acuerdo. La hija no llegará a las cuatro de la mañana, llegará a una hora en la que estemos todos de acuerdo. Una hora suficientemente tarde para que la hija esté contenta y suficientemente pronto para que los padres queden tranquilos. No olvidemos que uno de los objetivos de las reuniones es que la familia funcione como un equipo y que alimente la conexión afectiva entre los padres y los hijos. Es evidente que en cuanto empezamos a amenazar, ese objetivo ya no se consigue.

Un pequeño consejo. Conviene que las reuniones sean cortas. A nadie le gusta estar sentado en una reunión durante horas. Los hijos además cuando son pequeños no tienen capacidad para estar sentados hablando y escuchando durante demasiado rato, así que lo aconsejable es que las reuniones duren como máximo de diez a quince minutos. Si hay más cosas que hablar se dejan para otra reunión al día siguiente.

Finalmente, una aclaración de especial importancia. Las reuniones familiares no se hacen para manipular a los hijos, para que crean que han participado en las decisiones, que en realidad ya habían tomado los padres. La manipulación puede funcionar durante un tiempo mientras los hijos son pequeños y no se dan cuenta, pero eventualmente los hijos ven el truco y se sienten estafados, llegan a la conclusión de que los padres les han estado engañando y la confianza entre padres e hijos se resquebraja. Además, a partir de ese momento, llegar a acuerdos se hace difícil porque los hijos ya no se dejan manipular y los padres no tienen costumbre de dialogar de forma auténtica. Sin darse cuenta estarán intentando manipular a los hijos otra vez, lo que destruirá aún más la conexión afectiva familiar. Si hay decisiones que los padres no quieren cambiar, lo mejor es que no las lleven a la reunión familiar, o si lo hacen, deben dejar claro que se explica a título informativo pero que no es un tema abierto a discusión. A los hijos no les gustará, pero a la larga la honestidad se respeta, la manipulación en cambio hiere.

CUANDO NUESTROS HIJOS NOS COMUNICAN PENSAMIENTOS SUYOS QUE NO NOS GUSTAN

1. Reñir, moralizar, dar excesivas explicaciones, amenazar, castigar, dar la razón, dar consejos o quitarle importancia al tema son reacciones muy poco efectivas.
2. Es útil emplear respuestas neutras tales como «vaya», «caramba», «¿y eso?», «ya veo» y similares.
3. Es importante utilizar expresiones que muestren interés como «interesante», «dime más», «¿por qué lo dices?» y otras similares.
4. También es útil parafrasear lo que el hijo ha dicho.
5. Es muy beneficioso utilizar la «escucha activa».

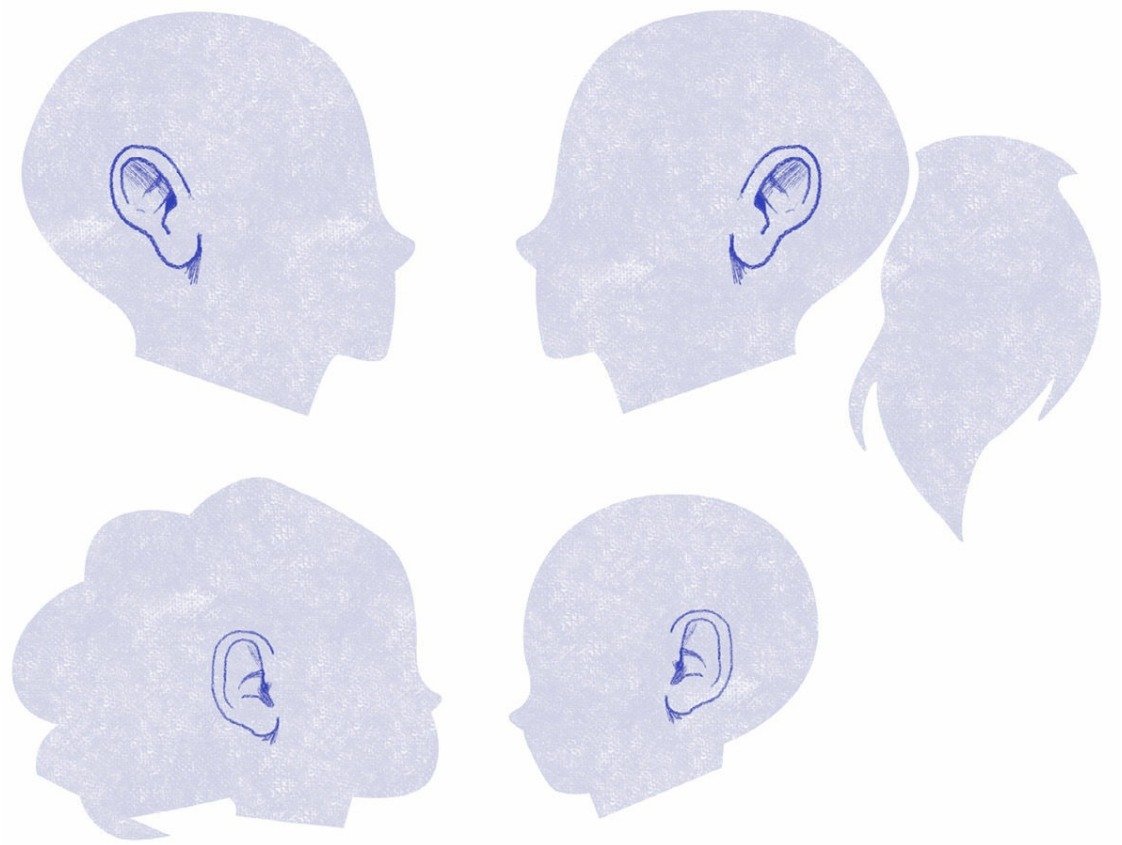
NOTAS

13 Expresión catalana que puede traducirse por «caiga quien caiga».

14 Covey, S. R. (1998). *Los 7 hábitos de las familias altamente efectivas.* Barcelona: Grijalbo.

6

Aprender a escuchar



LA COMUNICACIÓN

Otro aspecto importantísimo para fomentar el deseo de los hijos e hijas de cooperar con los padres es establecer una comunicación fluida y positiva entre ellos. A pesar de que los seres humanos sabemos hablar y nos gusta mucho hacerlo, no sabemos comunicar efectivamente. Quizá con quien nos comunicamos mejor es con los amigos, porque como los hemos escogido para pasarlo bien, y no tenemos relaciones de dependencia o jerárquicas con ellos, la comunicación es fácil. No nos sentimos en la obligación de enseñarles nada, ni de corregirles cuando se equivocan ni de protestar sus decisiones. Solo nos hemos de preocupar de divertirnos con ellos. Sin embargo, cuando nos encontramos con una persona que tiene una relación jerárquica con nosotros, sea nuestro jefe, o nuestro subordinado, o nuestra hija, la cosa se pone más difícil. Nuestro sentimiento de que tenemos que educar al otro crea importantes barreras. Demasiado a menudo utilizamos lo que el doctor Thomas Gordon llama el lenguaje de la *no aceptación*[15]. Veamos unos ejemplos. Si nuestro

hijo o hija nos dice una cosa como la siguiente:

- Mi profesora es una bruja. La odio.

Si eres un padre o madre normal, probablemente contestarás de alguna de las siguientes formas:

- ¿Por qué dices eso?
- Bueno tampoco será para tanto. Me parece a mí que exageras un poco.
- No es cierto, tu profesora se preocupa por ti y por eso te exige tanto.
- Ya llego el rey (o la reina) del drama, ¿qué ha pasado esta vez?
- ¿Qué has hecho esta vez?
- Algo habrás hecho.
- ¿No será que no haces lo que debes y tu profesora te castiga por ello?
- Tienes razón, tu profesora es una bruja. Yo tampoco la aguanto.

O si nos sueltan una perla como esta:

- Ya no aguanto más a Pepe, no quiero ser su amigo ni un segundo más.

Los padres solemos contestar con comentarios parecidos a los anteriores, y algunos añaden otros como los siguientes:

- Pepe es tu mejor amigo, ¿te parece bien decir una cosa así de él?
- No permito que hables así de Pepe. Si vuelves a decir algo parecido de él, te quedas en casa castigado.

O si nuestro hijo nos sorprende con una reflexión peligrosa como esta:

- Me parece que no voy a estudiar en la universidad. No vale la pena. Después tampoco hay trabajo para nadie.

No sería de extrañar que usáramos alguna de las contestaciones anteriores debidamente adaptadas al contexto, o añadiéramos alguna de las siguientes respuestas:

- Ya sé que parece que estudiar no sirve para nada, pero en el futuro verás que sí supone una diferencia importante. A la larga, la gente que estudia acaba ganando más dinero y haciendo trabajos más interesantes.
- Eres muy joven para saber lo que te hará falta después. Haz caso de tu padre y estudia.

Como he dicho, estas son algunas de las formas que la mayoría de los padres y madres usamos para responder a nuestros hijos cuando expresan sus ideas u opiniones. Al fin y al cabo es nuestra responsabilidad como padres educarlos,

enseñarles lo que es permisible y lo que no, corregirlos cuando se equivocan y castigarlos si persisten en sus equivocaciones. O ¿quizá no es exactamente esta nuestra misión? En cualquier caso, estas formas de responder son inefectivas, no solo no producen los resultados buscados, sino que lo que conseguimos es dificultar la comunicación con nuestros hijos. A medida que nuestras hijas o hijos aprenden que esa es la forma en que contestamos a sus comentarios, van a ir dejando de hacerlos para evitarse la respuesta, pero no quiere decir que dejen de pensarlo.

Veamos el tema desde otra perspectiva. Supongamos que tú has tenido una pelea con tu jefe o jefa en el trabajo. Cuando llegas a casa le comentas a tu pareja: «No puedo más con mi jefe. !No hay quien lo aguante!». Tu pareja entonces te contesta de alguna de las siguientes formas:

- ¿Cómo te atreves a decir eso de tu jefa? Con todo lo que ha hecho por ti.
- ¿Ya te has olvidado que fue ella la que te escogió para este cargo?
- Te quejas mucho de tu jefe pero ya quisiera yo tener un jefe como el tuyo.
- ¿No será que eres un poco difícil?
- Lo que pasa con tu jefe es que no le explicas las cosas bien y te gusta llevarle la contraria.
- Tendrías que hacerle más caso e ir más a menudo a su despacho a comentarle lo que estás haciendo. A él le gusta estar informado.
- Si vuelves a hablar mal de tu jefa, se lo voy a decir a ella para que sepa qué clase de empleado tiene.
- Siempre andas con lo mismo. ¿Ponemos la televisión? Van a poner mi programa favorito.
- Tampoco será para tanto. Me parece que exageras un poco.
- Ya te he dicho mil veces que tu jefe es un imbécil.
- Lo que tienes que hacer es buscar otro trabajo y largarte de allí.
- No sé cómo has podido aguantarlo tanto tiempo.
- Yo ya me hubiera ido hace meses.
- No te metas en líos con tu jefe que no está el horno para bollos. No vayan a despedirte y entonces ¿de qué comemos? ¿Cómo pagamos la casa? Con mi sueldo solamente no llegamos.

Si eres como la mayoría de las personas, ninguna de esas respuestas te habrá hecho muy feliz. Probablemente, si tu pareja escogiera cualquiera de esas respuestas, te sentirías mal, te molestaría y te haría desear que no hubieras comentado nada. Y de hecho, probablemente, la próxima vez que tengas un problema con tu jefe o jefa (o tu mejor cliente), lo más probable es que ya no lo comentes con tu pareja para evitarte otra respuesta similar.

Por alguna razón cuando nuestros hijos comparten sus ideas u opiniones, expresan su frustración o muestran sus sentimientos, los padres reaccionamos riñendo y moralizando, o explicándoles por qué están equivocados, o no escuchando, o amenazándoles, o castigándoles, o dándoles la razón, o dándoles consejos, o quitándole importancia al tema, o preguntándoles por qué dicen eso. Pero como

vamos a ver ninguna de esas respuestas consigue los objetivos buscados.

REÑIR

Cuando nuestro objetivo es crear y mantener un clima de cooperación en la familia, se ve bastante claro que reñir a nuestros hijos cuando nos explican algo no es la mejor forma de promover su deseo de cooperar. Amenazarlos con castigos, o directamente castigarlos, tampoco parece una gran idea. Imagínate que tu hija te comenta que se quiere poner un *piercing* en la oreja o en el ombligo y tú le contestas que ni se le ocurra y que si lo hace se queda sin salir de casa un mes entero. No hay duda de que muy contenta no se va a poner y muy unida a ti no se va a sentir. Cuando reñimos, amenazamos o castigamos a nuestros hijos, la conexión afectiva se debilita. Todo el trabajo que hemos hecho para fortalecerla se viene abajo.

DAR CONSEJOS

Parecería que dar consejos y razonar con nuestra hija o hijo sería una mejor idea. Pero vuelve a mirarte la respuesta de tu pareja en la que te aconseja sobre lo que tienes que hacer con tu jefe. ¿Cómo te sienta? Probablemente no muy bien. ¿Por qué? Porque cuando damos consejos no solicitados a otra persona, sin darnos cuenta de alguna forma estamos insultando su inteligencia. Por lo general, los consejos que

damos no son especialmente sofisticados, son las cosas que diría cualquier persona normal. Asumir que nuestra hija o hijo no conoce esas soluciones, y que si no las ha aplicado debe haber un motivo, es confiar poco en ella. Tú no necesitas que tu pareja te diga que ya deberías haber dejado el trabajo. Si no lo has hecho es por algún motivo, diciéndote eso solo te está expresando que lo has hecho mal y que él (o ella) lo haría mejor. No es exactamente el mensaje que quieres oír, ni el que te ayuda más. O te hace sentir como un tonto si tiene razón, o te hace sentir que tu pareja se cree más lista de lo que es, si no la tiene. Lo mismo pasa con los hijos. Tu hija ya sabe las razones por las que no debería decir esas cosas de su mejor amigo, o por las que la gente piensa que estudiar vale la pena, pero no las siente en este momento y no necesita a nadie que le diga las cosas obvias que todo el mundo sabe y que ya ha oído probablemente cientos de veces. Si fuera tan fácil, ya hubiera arreglado el problema ella misma. El señor sabelotodo que cree que arregla los problemas con un comentario obvio no es especialmente bienvenido en estos casos. Y desde luego ese tipo de respuesta no alimenta el deseo del hijo de hablar y compartir preocupaciones con sus padres.

IGNORAR LOS COMENTARIOS, DISTRAER, QUITAR IMPORTANCIA

Algunos padres piensan que si ignoran el comentario o le quitan importancia, el problema se desvanecerá solo y no hará falta hablar más de ello. Sus hijos a veces tienen tendencia al drama, pero en cuanto se entretienen con algo, se olvidan, y se les pasa el disgusto. Hacerles mucho caso, razonan estos padres, es agrandar el problema. Ciertamente, en algunos casos, distraer a los niños de sus preocupaciones es una buena idea. Especialmente si notamos que en realidad a nuestra hija, el problema no le preocupa tanto. Sin embargo, es muy negativo como una forma habitual de reaccionar a los comentarios de nuestras hijas o hijos. Porque lo que les estamos diciendo sin darnos cuenta es: «tus problemas no son importantes» «deja de prestarles atención». Esos mensajes reducen la capacidad del niño de conocer sus propios deseos, preocupaciones y sentimientos. Sus padres le están animando a ignorarlos, les están quitando importancia. No podemos ayudar a nuestras hijas a desarrollar una fuerte autoconciencia emocional si continuamente les animamos a devaluar sus sentimientos, a ignorarlos o a reprimirlos.

DARLES LA RAZÓN

Nuestros hijos tampoco nos explican sus preocupaciones, sus disputas o sus opiniones para que les demos la razón. Cuando dicen: «Estudiar no sirve para nada» no están esperando que les respondamos: «Sí hijo, estudiar es una pérdida de tiempo, lo mejor es que dejes los estudios y te pongas a trabajar», porque ellos ya saben que

lo que dicen puede tener una parte de verdad, pero no es totalmente cierto. Lo que dicen no es lo que piensan, sino lo que sienten en ese momento. Y en su interior, los sentimientos y los razonamientos tienen que dialogar y llegar a conclusiones que determinen la conducta. Si les decimos que sus sentimientos son la verdad, les invitamos a descartar todas las otras cosas que también piensan y sobre las que han de reflexionar antes de tomar una decisión sobre sus estudios. En cierta forma, reducimos su capacidad de razonar, de sopesar ideas y sentimientos, y de llegar a sus propias conclusiones.

PREGUNTAR

Finalmente, cuando los hijos hacen comentarios del tipo que hemos mostrado aquí, es habitual que los padres pregunten cosas como: «¿Qué ha pasado? o ¿Por qué dices eso? No hay nada malo en preguntar sobre los hechos para saber de dónde vienen esos sentimientos. En realidad es una buena idea y es una de las formas de responder que recomiendo. Pero hay que ir con cuidado. El problema es que normalmente, una vez hemos recogido suficiente información sobre los antecedentes del tema, saltamos a una de las respuestas anteriores. Una vez que nuestra hija nos explica por qué dice que su profesora es una bruja (quizá le ha suspendido un examen que ella pensaba que aprobaría) los padres nos lanzamos a decir cosas como: «perdona pero creo que tu profesora tiene razón», o «esta profesora realmente es muy injusta» o «si hubieras estudiado más no habrías tenido este problema», o «bueno, tampoco es para tanto, al fin y al cabo es solo un examen, ya habrá más». Es decir, una de las respuestas que hemos visto que destruyen el diálogo entre padres e hijos.

LAS RESPUESTAS NEUTRAS

El problema de las respuestas anteriores es que todas incluyen un juicio de valor. O bien le decimos a nuestra hija que tiene razón o que no la tiene, o que lo que le ha pasado no tiene importancia o que sí la tiene. A menudo nuestra respuesta también incluye una propuesta de solución, lo que nosotros pensamos que nuestra hija o hijo debería hacer, o decir, o sentir. Pero en realidad cuando explicamos a alguien algo que nos ha pasado, algo que nos preocupa, un sentimiento o una emoción, no estamos buscando que se nos juzgue, ni tampoco que se nos den soluciones. Como he dicho, la mayor parte de las veces, las soluciones ya las sabemos. Simplemente, mientras nos sintamos como nos sentimos en ese momento, esas soluciones no nos sirven.

¿Cómo podemos responder entonces? Lo más importante es que no pongamos palos a las ruedas de la comunicación. Es decir, no debemos mencionar nada que suponga un juicio de valor o una solución. Una forma de contestar es utilizar palabras neutras que muestran que estamos escuchando, pero que no indican de ningún modo qué es lo que pensamos. Por ejemplo podemos utilizar expresiones onomatopéyicas o

breves tales como «¡Ajá!», «Mmmm», «Vaya», «Caramba», «Ya veo», «No me digas» o «¿De verdad?».

Cuando tu hija te dice «no soporto a las chicas con faldas hasta el suelo» en vez de lanzarte a un discurso sobre la libertad de cada uno de vestir como quiere y de la necesidad de respetar a todo el mundo, es mejor simplemente decir «vaya». Si contestas con un discurso, tu hija pensará: «qué pesada es mi madre» o «no se le puede explicar nada» o «la pobre está un poco anticuada, no sabe cómo van las cosas entre los jóvenes». Todos esos pensamientos reducen el deseo de la hija de seguir comunicando con su madre. Por el contrario, si solo dices «vaya» invitas a tu hija a que siga hablando. Quizá te explique entonces que en su colegio se ha puesto de moda entre las niñas más pijas (o más *hippies,* o más lo que sea) llevar faldas largas y que van diciendo a las otras que las que no llevan faldas largas son unas horteras. De esa forma te enteras que el tema de las faldas tiene más historia de lo que parecía, y la simple respuesta que le has dado te ha permitido aprender algo sobre la vida de tu hija. Y ella se sentirá más cercana a ti.

Otra forma de mostrar interés sin juzgar a nuestros hijos es decir algo como «interesante» o «explícame esto» o «¿por qué lo dices?» De nuevo eso son invitaciones a hablar que envían el mensaje a nuestros hijos de que estamos interesados en ellos, en sus ideas, en sus problemas, en sus pequeñas o grandes batallas del día a día. Pero no hemos manifestado en ningún momento que estemos de acuerdo o en desacuerdo, o si el tema nos parece importante o una chorrada.

También puede ser útil parafrasear lo que dice tu hija o hijo. En el caso de las faldas largas, la madre podría preguntar: ¿Odias las faldas largas? A lo que la hija podría contestar: «Sí mamá, solo las llevan las niñas más pijas (o *hippies* o *skinheads*) del cole. Van de superiores. No hay quien las aguante». Una vez más parafraseando a nuestra hija evitamos hacer ningún juicio de valor, y también evitamos dar consejos o proponer soluciones, pero en cambio damos a nuestra hija la oportunidad de seguir dialogando.

Este tipo de respuesta neutra, por tanto, ayuda a mantener el diálogo vivo y no significa ninguna barrera a la comunicación. Ahora bien, tampoco es una panacea. Una vez hayamos usado un par de esas expresiones, tendremos que decir algo de más calado o la conversación morirá. Tampoco podemos decir «vaya» o parafrasear a nuestra hija cuatro veces seguidas. Empezaría a parecer que el tema no nos importa demasiado.

LA ESCUCHA ACTIVA

En realidad, cuando compartimos nuestros sentimientos, lo que más deseamos los humanos es encontrar a alguien que nos entienda, que comprenda cómo nos sentimos y que se ofrezca a escucharnos[16]. Por ello, aún mejor que utilizar palabras neutras, es decir algo que muestre que entendemos lo que nos están diciendo, que entendemos el sentimiento que hay detrás de esa opinión o esa expresión, y que es perfectamente

aceptable sentirse así, tanto si se tiene la razón como si no. A esta forma de contestar se le llama «escucha activa»[17]. Un nombre un poco peculiar porque no se trata de escuchar sino de responder de una forma que señale que estamos escuchando sin juzgar, y con deseo de entender. Para practicar la escucha activa diremos algo que indique que entendemos la forma en que se siente la otra persona. Por ejemplo, si tu hijo dice: «No vale la pena estudiar, después tampoco hay trabajo para nadie». Antes de contestar, es mejor pensar rápido, ¿qué está sintiendo mi hijo? Quizá siente que para aprobar las asignaturas hay que hacer un gran esfuerzo, hay que sacrificarse y luego si no hay trabajo para nadie, quizá todos los esfuerzos y sacrificios no se vean recompensados. Si pensamos que ese es el sentimiento detrás de lo que nos ha dicho nuestro hijo, podemos contestar diciendo: ¿Te parece que te has de esforzar mucho para nada? O «te estás esforzando al máximo y no le ves el beneficio». Estas respuestas no incluyen ningún juicio de valor. No dicen si nuestro hijo tiene razón o no, o si debería pensar así o no. Tampoco da soluciones ni le dice a nuestro hijo lo que debería hacer. Solo muestra que entendemos lo que nuestro hijo siente. Nuestro hijo entonces, sintiéndose entendido puede contestar algo como: «Sí, para aprobar la selectividad llevo dos meses estudiando, y total ¿para qué? Los que acaban la carrera ahora tampoco encuentran trabajo». A lo que el padre puede contestar: «Pareces un poco frustrado con tus estudios» o «¿Llevas dos meses estudiando? ¿Es muy difícil aprobar este examen, no? A lo que el hijo quizá contestaría algo como esto: «No es que sea difícil aprobar (o no es que este frustrado), es que tengo que sacar más de un 9 para poder entrar en medicina que es lo que quiero estudiar». Utilizando la escucha activa el diálogo puede seguir hasta donde lo necesite el hijo. Puede ser que en un momento dado, el propio hijo diga: «bueno, a pesar de todo es mejor tener carrera que no tenerla, al menos puedes encontrar trabajo en Australia o en Chile, allí todavía están buscando médicos», o puede que diga: «bueno seguiremos hablando que he quedado con Luis para estudiar», o «voy a tomarme un descanso de unos días hasta que vea más claro por dónde quiero tirar», o simplemente: «gracias por escucharme mamá». En cualquiera de esos finales, la comunicación ha sido fluida, la conexión emocional se ha fortalecido, la madre sabe más sobre los deseos y preocupaciones de su hijo, y las posibilidades de seguir dialogando en el futuro son muy grandes. Por el contrario, imaginemos que la madre contesta: «estudiar es importantísimo porque sino, no podrás tener ningún trabajo bien remunerado. ¿Quieres dedicarte toda la vida a barrer calles? Aunque probablemente la madre tiene razón en lo que dice, el hijo no lo ve así. Lo que ve es una madre que no le escucha, que tiene sus objetivos claros sobre lo que él tiene que hacer y no va a desviarse ni una coma de ese guion, y alguien con el que no vale la pena discutir este tipo de temas. La comunicación entre madre e hijo empieza a reducirse a temas sin importancia, la conexión afectiva se resiente y el deseo de cooperar cae en picado. Lo peor es que ese tipo de comunicación juzgador tampoco ayuda en el desarrollo de la inteligencia emocional.

Por el contrario, la comunicación positiva favorece el desarrollo de la inteligencia emocional. Permite a nuestros hijos expresar sus emociones, hacerse conscientes de ellas, y procesarlas en un ambiente seguro y de apoyo. Por tanto, ellos y ellas pueden

desarrollar su autoconciencia emocional y conocerse mejor. Además, aprenden a dialogar sobre emociones y sentimientos y a expresarlas de forma civilizada, sin necesidad de violencia física o verbal. Por último, a través del ejemplo de los padres, aprenden a escuchar a otros, a entender los sentimientos que hay detrás de las palabras y a contestar de una forma que favorezca el diálogo. Es decir, van adquiriendo maestría en el arte de entender a otros y de relacionarse con ellos de una forma positiva. Como consecuencia, es un instrumento extraordinariamente útil para educar a nuestros hijos en la inteligencia emocional.

LA ESCUCHA ACTIVA

1. No se juzga lo que dice la otra persona.
2. No se dan soluciones o consejos no solicitados.
3. Se dice alguna cosa que muestra que entendemos el sentimiento que refleja lo que la otra persona ha dicho.
4. Si los hijos piden un consejo lo damos, y después volvemos a la escucha activa.

ERRORES DE INTERPRETACIÓN

Por supuesto, a veces nos equivocamos interpretando el sentimiento del hijo. En nuestro ejemplo, el padre dice: «¿Es muy difícil el examen no?» Pensando que esto es lo que preocupa al hijo, y el hijo contesta que aprobar no le preocupa, lo que le preocupa es sacar un 9, porque eso es tremendamente más difícil. El hecho de que el padre no interprete bien el sentimiento del hijo no es un problema. El hijo se encargara de explicarle mejor lo que le pasa. Imaginemos el siguiente diálogo entre una chica y su madre:

Hija: «No voy a salir con los amigos esta noche».
Madre: ¿No te sientes bien?
Hija: No, es que no quiero ir a la discoteca.
Madre: ¿No te gustan las discotecas?
Hija: Sí que me gustan, pero es que a esta discoteca va mi exnovio y no quiero encontrármelo.

Como se puede ver, la madre se equivoca dos veces interpretando el sentimiento de la hija, pero no importa, su respuesta aun da pie a la hija a explicarse y hablar con la madre. Y poco a poco la madre va sabiendo más cosas sobre las preocupaciones de su hija. Si en vez de eso, la madre hubiera contestado: «Mejor que no salgas esta noche, ya has salido demasiado últimamente», la conversación habría tomado un derrotero más negativo. La hija quizá hubiera optado por dejar la conversación, o quizá se hubiera enfadado y hubiera contestado: «No es verdad, no he salido tanto,

solo fui a casa de Lola el miércoles pasado» y se hubiera iniciado una discusión que no hubiera traído nada bueno.

CUANDO LOS HIJOS QUIEREN UN CONSEJO O AYUDA

Por supuesto, nuestros hijos e hijas no siempre quieren solo comprensión y escucha. A veces, también quieren consejo o ayuda. A lo mejor después de decirle a su madre que no quiere ir a la discoteca para no encontrarse con su exnovio, también le dice que tampoco quiere quedarse sola en casa, que le gustaría ir con sus amigas, y entonces le pregunta a su madre «¿qué hago mamá?» En este punto la hija parece estar pidiendo ayuda. Aun en estos casos es mejor no lanzarse a ofrecer soluciones. Muy probablemente la hija ya tiene una idea de qué hacer, y en realidad solo quiere validación por parte de la madre. Así que es mejor que la madre responda o bien de nuevo utilizando la escucha activa, diciendo algo así como: «Parece que estás hecha un lío», o directamente preguntándole a la hija: «¿Qué tienes pensado hacer?». Si la hija solo quiere validación para su propia idea, responderá con su propia solución. Por ejemplo puede que diga: «Estoy pensando en pedirle a mis amigos que vayamos a otra discoteca pero tengo miedo de que se burlen de mí». O puede que diga: «No lo sé mamá, estoy hecha un lío, ¿qué me aconsejas?». En el primer caso la madre solo tiene que validar la idea de la hija y darle un poco de ánimos. En la segunda, puede darle un consejo. La hija lo ha pedido dos veces y por tanto es el momento de hacerlo.

Sin embargo una vez que damos un consejo, es mejor volver a la escucha activa. Pongamos por caso que la hija pide un consejo, y la madre le dice que le pida a sus amigos ir a otra discoteca. La hija responde: «No, eso no funcionará porque todos nuestros amigos van a la misma discoteca y no se lo van a querer perder». Entonces no es momento de molestarse porque la hija no acepta nuestro consejo y decir algo como: «Bueno, si no vas a hacer caso de mis consejos, mejor que encuentres tú una solución». Una vez más esa respuesta destruye el diálogo. En cambio, si la madre vuelve a usar la escucha activa y dice algo como: «Parece que estás entre la espada y la pared», o «La solución no es fácil», entonces la conversación puede seguir, y aun cuando al final no se encuentre ninguna solución, la hija se va con el sentimiento de que puede contar con la madre cuando la necesita, que la madre la entiende y la apoya. Y eso incrementa enormemente la conexión afectiva entre la madre y la hija, su deseo de cooperar y su inteligencia emocional.

UNA EXCEPCIÓN

Hay una excepción a la recomendación de utilizar las respuestas neutras y la escucha activa, y es cuando nuestros hijos o hijas se burlan de otras personas, critican características físicas (como ser gordo o bajo), dicen cosas de tipo racista o sexista, o en general desprecian a sus semejantes por ser diferentes de ellas o ellos. Ese tipo de

expresiones no tienen cabida en el siglo XXI. Son inaceptables y cuanto antes lo sepan nuestros hijos e hijas, mejor. En el próximo capítulo veremos cómo se les puede decir esto con cariño, pero hemos de ser muy firmes y claros en que no vamos a tolerar esa clase de actitudes o expresiones.

NOTAS

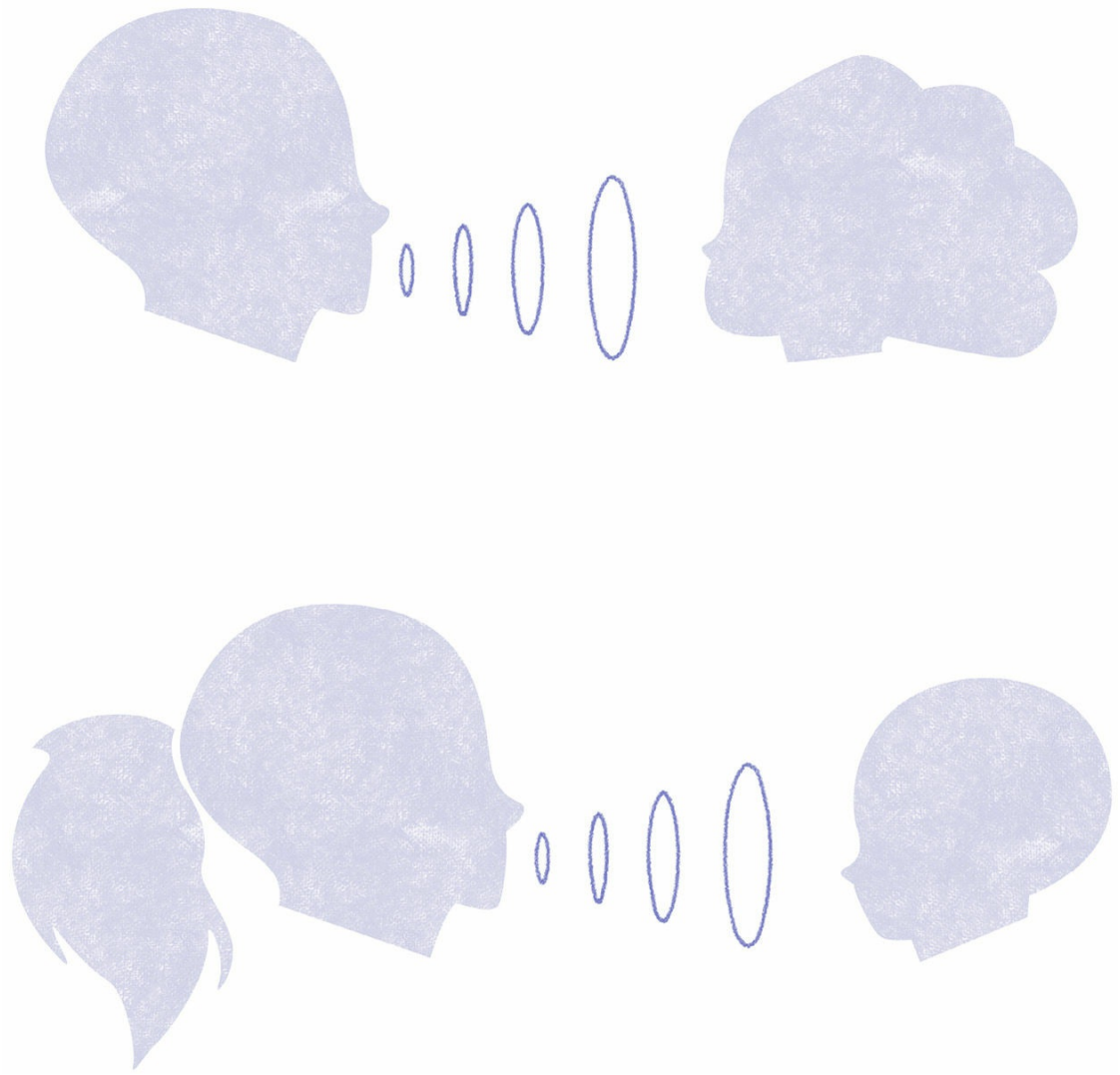
15 Gordon, T. (2014). *Padres eficaz y técnicamente preparados.* Amazon Media EU S.à r.l. Versión Kindle.

16 Ginot, H. (2007). *Entre padres e hijos: un clásico que revolucionó la comunicacion con nuestros hijos.* Vintage Español. Penguin Random House, Inc. NY.

17 Gordon, T. (2014). *Padres eficaz y técnicamente preparados.* Amazon Media EU S.à.r.l. Versión Kindle.

7

Aprender a comunicar



CÓMO HABLAR A NUESTRAS HIJAS E HIJOS

Una vez hemos aprendido a responder a nuestras hijas e hijos cuando nos explican cosas que para ellos son importantes, también hay que aprender a decirles las cosas que queremos expresarles de una forma positiva, de un modo que fomente nuestra conexión afectiva y que continúe promoviendo su deseo de cooperar con nosotros. Para entrar en materia hagamos un pequeño ejercicio. Supongamos que tu hija se ha dejado o está a punto de dejarse en casa el desayuno que le habías preparado, bien porque se le ha olvidado o bien porque no le gusta. Y esto ya ha pasado varias veces. Del 1 al 5 (siendo 1 poco probable y 5 muy probable), ¿cuántas posibilidades hay que

le digas una cosa de estas?:

- ¿Has vuelto a dejarte el desayuno en casa?
- Siempre haces lo mismo.
- ¿Te crees que me regalan la comida a mí?
- No sé qué tienes en la cabeza.
- Hay que ser bastante burra para dejarse el desayuno en vez de comérselo.
- Si vuelves a dejarte el desayuno, no te lo preparo nunca más y a partir de ahora te vas todos los días al colegio sin comer nada.
- Cómete el desayuno ahora mismo. Así no te lo dejas. No me importa si no tienes hambre.
- ¿Por qué no pones un poco más de atención?
- No ves que hay mucha gente que se muere de hambre en el mundo.
- ¿Qué pensarías si tu hijo se dejara el desayuno que tú le has preparado?
- Cada día me das más dolores de cabeza.
- ¿Qué te hecho hija? ¿Acaso soy una mala madre?
- Con todo lo que me esfuerzo por ti y así me lo agradeces.
- Tu hermano mayor nunca se ha quejado del desayuno. ¿Por qué tú has de ser diferente?
- ¿Te crees la reina de Inglaterra? Si quieres te pondré caviar y salmón en tu desayuno.
- Si sigues así no llegarás a ninguna parte.

O pongamos por caso que nuestra hija o hijo ha sacado muy malas notas y no es la primera vez. De nuevo del 1 al 5 puntúa las probabilidades de que cuando tu hija te enseñe las notas, le digas algo parecido a alguna de las frases siguientes:

- ¿Has vuelto a suspender cuatro asignaturas?
- Siempre haces lo mismo.
- No sé qué tienes en la cabeza.
- Si suspendes tantas asignaturas es que eres un vago o un tonto. Tú sabrás en que grupo estas.
- Si vuelves a suspender una sola asignatura ya te puedes despedir de salir con los amigos y del veraneo.
- A partir de ahora estudiarás tres horas al día bajo mi supervisión. No me importa si te gusta o no.
- No ves la cantidad de niños que hay en el mundo que están deseando ir a la escuela y no pueden ¿Qué pensarían ellos si vieran el poco interés que pones?
- Cada día me das más dolores de cabeza.
- ¿Qué te hecho hija? ¿Acaso soy una mala madre?
- Con todo lo que me esfuerzo por ti y así me lo agradeces.
- ¿Por qué no puedes ser como tu hermana? Ella no suspende ninguna asignatura.
- ¿Te crees la reina de Inglaterra que no tienes obligación de estudiar? ¿Eso es tarea de vasallos?

- Si sigues así, no podrás hacer ninguna carrera. Serás una ignorante y no llegarás a ninguna parte.

Si eres como la mayoría de los padres que conozco y que acuden a mis cursos, habrás puesto entre unos y treses en el primer ejemplo, y algunos cuatros y cincos más en el segundo ejemplo. Cuando nos cansamos de que nuestro hijo se deje el desayuno es posible que le digamos algo más bien antipático, pero no nos pondremos fuertes porque tampoco es un tema tan importante, pero si suspende cuatro asignaturas, y encima no es la primera vez, eso es muy serio y pensamos que debemos intervenir enérgicamente.

Desgraciadamente estas formas de hablar a nuestras hijas o hijos son inefectivas. Difícilmente cuando moralizamos, usamos sarcasmos, profetizamos, comparamos, nos hacemos las mártires, damos órdenes o les culpamos de algo conseguimos que nuestra hija o hijo piense: «Cuánta razón tiene mi madre (o padre). Debo cambiar inmediatamente». En vez de ello, lo más probable es que nuestra hija o hijo piense cosas como: «Tampoco es para tanto», «Qué pesada es mi madre», «No es verdad que no haya estudiado, lo que pasa es que me tienen manía en la escuela», «No la aguanto más, tengo que irme de esta casa», «La odio», «No soy como tú, mama. Yo no sirvo para los estudios» o cualquier otra reacción defensiva parecida. Es decir, si el objetivo de nuestra comunicación era hacer pensar a nuestro hijo y cambiar su conducta, nuestros esfuerzos probablemente han sido en vano.

CUANDO QUEREMOS DECIR ALGO A NUESTROS HIJOS PORQUE HAN HECHO O DICHO ALGO QUE NOS DISGUSTA

1. En general el sarcasmo, la profetización de calamidades futuras, las comparaciones, la manipulación afectiva, las órdenes y la culpabilización son estrategias muy inefectivas.

2. Es más efectivo utilizar los mensajes 3D y los mensajes del yo.

LOS MENSAJES 3D

Si queremos ser efectivos, debemos escoger la forma más efectiva de comunicar lo que pensamos. Para ello, primero nos hemos de preguntar si lo que nuestra hija o hijo está haciendo le afecta negativamente a ella, a nosotros o a una tercera persona.

Supongamos que lo que queremos que nuestra hija aprenda es que algo que está haciendo le perjudica a ella. Por ejemplo, nuestra hija sale de casa sin abrigo y hace frío fuera. Seguramente le diremos que se ponga el abrigo que hace frío, pero es posible que ella conteste: «No tengo frío mamá, no me hace falta». En esos casos tenemos dos opciones, una es dejarlo correr y permitir que nuestra hija se vaya al colegio sin abrigo. Pero si pensamos que necesita llevarse el abrigo, por ejemplo porque aún está convaleciente de un constipado y tememos que una recaída sea peor, podemos utilizar una segunda opción que es la técnica de las tres D. Esta técnica funciona de la siguiente forma:

Primero, describimos el problema. Por ejemplo en este caso diríamos: «Laura, no te has puesto el abrigo».

El segundo paso es dar información sobre las posibles consecuencias de sus actos. Por ejemplo: «Estas muy baja de defensas después del constipado, si no te abrigas puedes coger otro resfriado que sería mucho peor».

El tercer paso es darle una opción o dejarle escoger entre dos opciones. Por ejemplo, diríamos algo de este estilo: «Si no te gusta el abrigo, puedes escoger entre la chaqueta marrón o el jersey grueso de esquiar. ¿Prefieres la chaqueta o el jersey?».

Fijémonos que con este tipo de respuesta no hacemos ninguna crítica de la niña, ni de sus intenciones o su inteligencia, no amenazamos, no nos hacemos los mártires, no intentamos manipularla afectivamente. Solo le damos información objetiva (todo lo objetiva que podamos al ser los padres), le damos oportunidad de pensar sobre las consecuencias de sus actos, y le damos una doble opción que le permite cooperar sin sentir que se doblega a nuestras exigencias, y siempre es bueno dejar que la otra parte conserve su orgullo intacto.

Como no usamos ninguno de los recursos de comunicación negativa, nuestra hija no necesita ponerse a la defensiva y rechazar nuestras ideas sin escucharlas solamente porque se las intentamos imponer, o porque se siente tratada como una niña. Al contrario, la tratamos como a un ser inteligente y le damos los recursos para poder tomar una decisión basada en lo que es mejor para ella y no en su deseo de resistir a los padres. Nuestra hija no necesita pensar que su madre es una pesada o que es inaguantable porque no necesita defenderse de ella. Por el contrario hay más posibilidades de que piense: «quizá pasaré frío. Tal vez es una buena idea abrigarse. La chaqueta marrón me queda bien, me la pondré».

LOS MENSAJES 3D

1. Describir el problema.
2. Dar información sobre las posibles consecuencias.
3. Ofrecer opciones.

LAURA NO TE HAS PUESTO EL ABRIGO.
ESTÁS MUY BAJA DE DEFENSAS DESPUÉS DEL CONSTIPADO, SI NO TE ABRIGAS PUEDES RESFRIARTE DE NUEVO.
SI NO TE GUSTA EL ABRIGO PUEDES ESCOGER ENTRE LA CHAQUETA MARRÓN O EL JERSEY DE ESQUIAR.

LOS MENSAJES DEL YO

En otras ocasiones, las acciones de nuestros hijos nos perjudican directamente a nosotros. Por ejemplo cuando nuestro hijo deja sus cosas tiradas por la sala y no las recoge. En ese caso su conducta nos afecta claramente porque tenemos que descansar en una sala repleta de objetos dejados por las mesas, las sillas y el suelo que nos incomodan. En ese caso, podemos usar lo que se denomina los «mensajes del yo». Similar a los mensajes 3D, pero aquí no hablaremos de los perjuicios que sus actos tendrán para nuestro hijo, sino que abiertamente expondremos los perjuicios que nos ocasiona a nosotros. Los mensajes del yo tienen también tres etapas:

Primero debemos describir la conducta inaceptable sin juzgar a nuestro hijo.

Segundo describiremos nuestros sentimientos no en relación con él, sino en relación con las consecuencias que sus acciones tienen para nosotros.

Finalmente, describiremos los perjuicios que la conducta nos causa. Veamos un ejemplo:

«Marc, te has dejado un montón de cosas en la sala sin recoger (descripción de la conducta inaceptable), es muy incómodo para mí (describo mis sentimientos), porque no puedo poner nada en ningún sitio, no puedo sentarme sin tener que sacar cosas tuyas, y no puedo caminar sin miedo de pisar y romper algo que puede ser importante para ti (descripción de los perjuicios).»

Una vez más quiero insistir que al decir las cosas de este modo no hemos emitido ningún juicio de valor sobre nuestro hijo, no le hemos insultado, amenazado o profetizado ningún futuro catastrófico, no nos hemos hecho los mártires, ni hemos intentando manipular su conducta mostrando decepción o dolor en el alma. Y por tanto el corazón de nuestro hijo está abierto a escuchar lo que le decimos. Con esta explicación puede visualizar los problemas de la madre (o el padre) intentando poner

un vaso en una mesa repleta de papeles suyos, o intentando sentarse en un sofá donde ha dejado la PlayStation y la Wii, o caminando con cuidado de no pisar las cajas de los juegos de ordenador abandonadas por el suelo. Es mucho más probable que se pueda poner en los zapatos de la madre o del padre, entender sus dificultades y finalmente recoger sus objetos.

Un tema a tener en cuenta cuando utilizamos el segundo paso de los mensajes del yo (describir los sentimientos) es que debemos describir los sentimientos que nos causan los perjuicios, no los sentimientos que nos causa nuestro hijo. En este caso, por ejemplo, el perjuicio que sufrimos que es tener las cosas de nuestro hijo por toda la sala nos hace sentir incomodidad, y eso es lo que debemos expresar. A algún padre o madre quizá le haga sentir estrés, o angustia o intranquilidad. Todos esos sentimientos son perfectamente expresables y pueden ser escuchados por el hijo. Ahora bien, si en vez de hablar del problema, expresamos nuestro sentimiento hacia la conducta de nuestro hijo, entonces él lo vivirá como un ataque y su disposición a escuchar se cerrará inmediatamente. No podemos, por tanto, caer en el error de decir algo así como:

«Cuando dejas tus cosas por la sala y no las ordenas, siento que eres un hijo desagradecido (o que eres un mal hijo, o siento que eres muy poco considerado) porque no puedo sentarme o caminar tranquilamente».

Creo que se ve claro que la expresión de sentimientos se ha convertido aquí en una descalificación del hijo, que le pondrá inmediatamente a la defensiva porque a nadie le gusta ser acusado de nada. Además, esas acusaciones son generalizaciones poco matizadas. Mientras nosotros le decimos al hijo que es un desagradecido, o que es poco considerado, él puede estar pensando en otras ocasiones en que se ha mostrado agradecido o considerado con nosotros o con otras personas. Y eso demuestra que esa acusación es injusta. Quizá no recoger la sala sea una muestra de poca consideración, pero eso no hace a la persona un desconsiderado. Como dice el dicho «por un perro que maté…».

LOS MENSAJES DEL YO

1. Describir la conducta inaceptable.
2. Describir los perjuicios que esa conducta nos causa.
3. Describir los sentimientos que los perjuicios de esas acciones (no la conducta en sí) nos producen.

MENSAJES BREVES

En ocasiones, especialmente cuando se trata de un problema que ha pasado más de una vez, podemos utilizar uno solo de los pasos de las 3D o de los mensajes del yo. Por ejemplo, nuestra hija se deja el abrigo, y en vez de utilizar los tres pasos, solo

decimos: «Laura, te dejas el abrigo». Eso puede ser suficiente para que Laura lo coja y se vaya con el abrigo, o incluso más brevemente: «Laura, el abrigo». Una vez más, lo más importante aquí es que en estas expresiones no hay ningún elemento que destruya el deseo de la hija de cooperar. No hay ningún ataque, ninguna descalificación, ninguna recriminación, y por tanto es un mensaje ligero de equipaje que nuestra hija puede aceptar más fácilmente.

También podemos utilizar solamente el segundo paso. Por ejemplo, en vez de decir: «Laura, el abrigo» podemos decir: «Laura, hace bastante frío fuera» y dejar que nuestra hija llegue por ella misma a la conclusión de que necesita abrigarse. O podemos utilizar solo el tercer paso. Cuando vemos que nuestra hija se va sin el abrigo, le podemos decir: «Laura, ¿prefieres el abrigo o el jersey grueso de esquiar?» A veces incluso un simple gesto con la cabeza o con la mano, sin ni siquiera decir nada, señalando al abrigo, puede ser suficiente.

Cualquiera de esos mensajes son infinitamente más agradables de escuchar y enormemente más efectivos que decir algo así como: «Laura, estoy harta de que te dejes el abrigo; no te das cuenta de que te vas a pelar de frío?» o «¿Quieres volverte a constipar? ¿Te parece que no tengo otra cosa que hacer que cuidar de ti porque tú no quieres cuidar de ti misma?» u otras expresiones parecidas que los padres utilizamos a menudo.

Algunos autores recomiendan utilizar el humor. Por ejemplo, dejar el abrigo colgado de la puerta con un cartel que diga: «No me dejes, me aburro en casa». No es una mala idea, pero en general no soy excesivamente partidario de este método porque puede dar la impresión de que el padre no se atreve a decir las cosas directamente y prefiere hacer una broma para evitar un enfrentamiento directo. Quiero que quede claro que estos métodos que estoy proponiendo no deben usarse por miedo a enfrentarse a los hijos, sino porque son muy efectivos, permiten al hijo o hija escuchar, pensar sobre lo que decimos y conectar con su deseo de colaborar con

sus padres. Si sabes usar el humor para conectar mejor con tus hijos, adelante, pero si lo usas para evitar decir abiertamente lo que piensas, entonces es mejor utilizar los «mensajes del yo» o las 3D.

8

La disciplina

Pedrito era un niño de 5 años muy activo y extrovertido. Sus padres vinieron a verme porque estaban desesperados. El chaval no les hacía ni caso cuando le pedían que hiciera algo, y tenía unas rabietas tremendas cuando los padres le negaban algo que quería. Lo tiraba todo por toda la casa. No recogía nada. No quería comer nada que no fuera pizza y helados, y en general volvía locos a los padres. Para no discutir y no tener peleas continuas, los padres cedían en casi todo. Habían sido criados en una disciplina estricta, y no querían utilizar ese autoritarismo con su hijo. Intentaban dialogar y razonar con él, pero el resultado era que Pedrito se había convertido en el tirano de la casa. Sus deseos eran órdenes, y todo el mundo intentaba no contrariarlo.

El caso de Pedrito es cada día más común. La sociedad actual rechaza apropiadamente una educación autoritaria y los padres ponen toda su buena fe en dialogar con sus hijos, pero a menudo los hijos se vuelven caprichosos y despóticos. En parte esto ocurre porque nadie les ha explicado a los padres cómo utilizar una disciplina respetuosa de la personalidad del hijo y dialogante, pero que funcione.

Todo lo que he explicado hasta aquí es para ayudar a los padres a crear un ambiente de cooperación en la familia a base de establecer una fuerte conexión afectiva, actuar como un equipo y comunicar de forma efectiva. Sin embargo, y a pesar de nuestras mejores intenciones y esfuerzos, los hijos y las hijas no siempre cooperan como desearíamos. Les pedimos que empiecen a hacer los deberes y no hacen más que retrasarse, o les ordenamos que recojan sus juguetes y no los recogen, o que dejen el ordenador y no lo dejan, o que coman la comida y no la comen. Necesitamos entonces utilizar medidas disciplinarias para poner orden. Sin embargo, podemos hacerlo de una forma negativa, muy corriente, a base de advertencias, amenazas, gritos, castigos, y a veces incluso algún bofetón, o podemos hacerlo utilizando una serie de herramientas positivas que expondré a continuación. Las

primeras quizá consigan la obediencia que perseguimos, pero seguro destruirán el clima de cooperación y proximidad afectiva que habíamos creado. Las segundas son mucho más efectivas porque consiguen la cooperación de los hijos e hijas, y mantienen la unión entre todos.

Lo que voy a explicar de aquí en adelante son esos métodos de disciplina positiva que nos permiten obtener la cooperación de los hijos, mantener un clima de armonía en la familia, desarrollar la inteligencia emocional de los hijos y la nuestra, y profundizar en el trabajo de nutrir el vínculo afectivo que hemos hecho hasta ahora.

DISCIPLINA POSITIVA

1. Pedir con educación.
2. Escuchar la resistencia.
3. Utilizar el entrenamiento emocional.
4. Encontrar formas de motivar a los hijos.
5. Dar una orden clara y concisa.

PEDIR CON EDUCACIÓN

Una parte del problema lo causamos los padres cuando damos órdenes, porque sin darnos cuenta despertamos el deseo de los hijos de resistir. Para clarificar este punto, en mis cursos, les pido a los padres y madres asistentes que imaginen que han invitado a casa a cenar a su jefe o jefa, o su mejor cliente o clienta, o alguien de mucho compromiso. Les pido que imaginen que en la sala de estar tienen una mesa baja que es muy delicada y se raya con facilidad. Cuando el jefe o la jefa llegan, se sientan en la sala para charlar un poco y quizá pican unas olivas o unos trocitos de queso o de chorizo mientras se acaba de hacer la cena. A medida que avanza la conversación, los presentes se relajan y el jefe o la jefa se acomoda tanto que de repente se inclina un poco hacia atrás y pone los pies encima de la mesa, esa mesa frágil y delicada que tenemos en la sala.

Llegado ese momento, les pido a los padres que me digan lo que le dirían a su jefe o jefa o cliente más importante para que bajara los pies. Normalmente escucho más de una risa y algún comentario del estilo de «menuda situación». Algunos de los asistentes dicen que le pedirían a la jefa que bajara los pies con la máxima educación, disculpándose por la petición pero explicando que la mesa es quebradiza. Otros, menos valientes, dicen que traerían una bandeja con comida y el jefe tendría que quitar los pies para dejar sitio a la bandeja, y otros muchos reconocen que no dirían nada, que no se atreverían. Lo que casi nadie se atreve a hacer es decirle a la jefa o el jefe algo así como:

«Quita los pies de la mesa inmediatamente».
«¿Qué te parecería si yo fuera a tu casa e hiciera lo mismo?».

«¿Te parece que esta es forma de comportarse en casa ajena?».
«Chaval, ¿no te han enseñado educación en tu casa?».

El objetivo del ejercicio no es sugerir que deberíamos hablar a nuestras hijas e hijos como hablamos a nuestros jefes o jefas, sino que los padres entiendan que la razón principal por la que no utilizamos ninguna de esas expresiones con nuestra jefa o jefe o mejor cliente es porque son frases antipáticas. La persona a la que van dirigidas se siente atacada y ofendida y, normalmente, no nos podemos permitir el lujo de ofender o molestar a nuestra jefa ni de perder nuestra mejor clienta. Así que o no decimos nada o buscamos formas educadas, a menudo indirectas, de conseguir lo que queremos. Sin embargo, las frases que has leído más arriba son algunas de las perlas que dedicamos a nuestros hijos cuando hacen algo parecido. Pensamos que a nuestros hijos no les importa que les hablemos de esta forma, que están acostumbrados, que hay confianza. Pero no es así. Cuando les hablamos de esta manera, nuestros hijos sienten lo mismo que sienten nuestros jefes, se sienten atacados, ofendidos, molestos, y como reacción con deseo de contraatacar y de rebelarse, aunque sea de una forma silenciosa resistiéndose a lo que les pedimos.

Parece que, quizá inconscientemente, no nos importa ofender a nuestros hijos. Pensamos que ya se recuperarán. Realmente, se recuperan pronto del golpe, y ningún trauma insalvable resulta de esas frases, al menos si las cosas no suben de tono. Pero lo más importante es darnos cuenta de que son formas de tratar a las personas que producen los efectos contrarios a los que buscamos. En vez de alimentar el deseo de nuestros hijos de cooperar con nosotros, lo que alimentamos es el deseo de rebelarse, y de defenderse (y ya se sabe que la mejor defensa es un buen ataque, o en este caso contraataque). Y si los hijos ceden y hacen lo que les hemos ordenado, lo harán acumulando un cierto resentimiento hacia nosotros. Y si, durante el día ocurren a menudo interacciones de este tipo, nuestros hijos acabarán explotando cuando menos lo esperemos.

¿Cuál es la opción para no utilizar este tipo de expresiones antipáticas? Es tan sencillo como pedir las cosas con educación, añadiendo siempre que sea posible un «por favor» al final. Por ejemplo, en este caso, en vez de decir a nuestro hijo o hija: «Saca tus patas de cerdo de la mesa» o «¿no tienes nada mejor que hacer que ponernos toda la mierda que has cogido en la calle encima de nuestra mesa?», o ¿cuántas veces tengo que decirte que no pongas los pies en la mesa?, podemos simplemente pedirle: «¿Te importaría bajar los pies de la mesa, por favor? Si queremos ser más efectivos podemos unir una parte de los mensajes del yo con la petición. Por ejemplo podríamos decir: «Los zapatos suelen recoger microbios y suciedad de la calle. ¿Te importaría bajarlos de la mesa, por favor?».

Como puede verse, esta forma de hablar es sensiblemente menos antipática. No despierta en la hija o el hijo el deseo de defender su autoestima porque nadie le ha atacado, ni le ha ofendido, ni le ha herido. Por tanto, es probable que sea claramente más efectiva que las lindezas que he comentado anteriormente.

Algunos padres, en mis cursos, llegado este punto me dicen: «Si yo le pido a mi

hija educadamente que baje los pies, no me hace ni caso». Lo que no se dan cuenta esos padres y madres, hasta que se lo explico, es que sus hijos no les hacen ni caso porque no se sienten conectados afectivamente con ellos, y por tanto no sienten deseo de cooperar. Esos padres no han hecho el trabajo previo de establecer un vínculo afectivo fuerte, de crear una familia que trabaja como un equipo en el que todo el mundo se apoya, ni han empezado a comunicarse de una forma efectiva, y por tanto la comunicación entre padres/madres e hijos/hijas es mínima. Sin embargo, si hemos hecho todo ese trabajo, nuestros hijos/hijas se sienten conectados y predispuestos a la cooperación, y cuando les pedimos con buenas maneras y explicaciones razonables que bajen los pies de la mesa, se sienten mucho más inclinados a colaborar y hacer lo que les pedimos que esos otros hijos de los padres asistentes a mis cursos.

Evidentemente, una petición educada y considerada no siempre es efectiva, y en la siguiente sección veremos qué hacer cuando no produce el resultado esperado. Este es solo el primero de varios pasos que podemos dar para conseguir que nuestros hijos/hijas colaboren y se comporten de una forma responsable. A lo largo de las próximas páginas iré explicando las otras técnicas que podemos utilizar si las anteriores no funcionan. Pero, la mejor forma de evitar problemas es empezar bien las cosas, y en este caso cuando queremos que nuestros hijos/hijas colaboren con nosotros, lo mejor que podemos hacer es hablarles como colaboradores a los que apreciamos, no como idiotas incapaces de hacer algo bien por sí mismos y que solo siendo maltratados pueden comportarse como deben.

ESCUCHAR LA RESISTENCIA

Cuando nos tomamos la molestia de pedir algo a nuestros hijos educadamente y estos no cooperan, tenemos una enorme tentación de dejarnos de «cooperaciones y chorradas» (es lo que pensamos en ese momento), y dar un golpe en la mesa, poniéndonos autoritarios y dejando bien claro quién manda. John Gray en su magnífico libro *Los niños vienen del cielo*[18] nos recomienda que no caigamos en la trampa. Si nuestro hijo no coopera puede que tenga un motivo y que haya que escucharlo. Por ejemplo, cuando la madre le pide a su hija de ocho años que recoja los juguetes de su cuarto y esta no lo hace, la madre suele interpretarlo como una desobediencia o un desafío de la hija, y es fácil que reaccione gritándole a la hija que: «o lo recoges en un minuto o te quedas sin ir a jugar a casa de tu amiga Ana el sábado». Sin embargo, si antes de empezar a amenazar, la madre se toma la molestia de preguntarle a la hija ¿Qué pasa?, ¿por qué no ordenas tus juegos? puede que la hija conteste algo así como: «No los he dejado yo. Ha sido Juan (su hermano)». En ese caso la resistencia de nuestra hija a guardar los juguetes parece justificada y normal, cosa que de no haber escuchado a la hija no sabríamos, o lo sabríamos después de haber iniciado un intercambio de gritos y amenazas del que es difícil echarse atrás, una vez las hostilidades han comenzado y estamos excitados.

Nuestra hija también podría contestar algo así como: «Mamá, estoy acabando de

ver este programa. En cuanto se acabe, empiezo a recoger». Otra respuesta que nos muestra que no es necesario entrar en una confrontación con nuestra hija. Al fin y al cabo, ordenar diez minutos antes o después no tiene la mayor importancia. Tener las cosas siempre por el suelo es más preocupante. Por tanto, cuando la madre se toma la molestia de escuchar a la hija, puede evitar el enfrentamiento y en cambio buscar garantías de que la hija cumplirá lo dicho. En otras palabras, en vez de decir: «Te he dicho que recojas los juegos y no quiero esperar ni un minuto más» o «siempre tienes una excusa para retrasar lo que tienes que hacer» (lo que por otro lado es una acusación que quizá no se ajusta del todo a la verdad), es mejor preguntar: «¿cuánto falta para que acabe este programa?», cuando la hija dice: «diez minutos», la madre puede volver a preguntar: «y ¿qué garantías tengo de que los recogerás entonces y no te olvidarás? ¿Cómo sé que no tendré que volver a tu habitación a insistir?»

A lo que la hija puede contestar: «de verdad mamá, en cuanto acabe este programa lo recojo todo», lo que debería ser garantía suficiente para la madre. O puede que conteste «escríbemelo en el espejo del baño, así cuando vaya lo veré y no me olvidaré». Otra forma de la hija de mostrar que está dispuesta a cumplir con su palabra, aunque quizá necesite algún recordatorio.

También puede ser que la hija responda algo como: «¿Por qué? A mí no me molesta». En ese caso, la madre deberá preguntarse si a su hija no le molesta el desorden en su cuarto, ¿por qué ha de recoger sus juguetes? Se me ocurren al menos dos buenas razones: los juguetes se pierden y se estropean cuando no se recogen, y cuando los niños son pequeños es conveniente que adquieran unos ciertos hábitos de orden que perderán probablemente durante la adolescencia, pero que si los han tenido, recuperarán una vez pasada esta etapa. La madre puede y debe explicárselo a la hija para que entienda las razones detrás de una orden que para ella en ese momento no tiene sentido. Una niña (o un niño) de ocho años está perfectamente capacitado para entender las razones del orden y, salvo excepciones, no tienen ningún deseo de que sus juguetes se rompan, se pierdan o se estropeen. Así que esas razones en muchos casos serán motivación suficiente para que la niña finalmente recoja. Sin embargo, no recogerá porque su madre la ha amenazado con algún castigo, o porque se ha enfadado, o porque se ha puesto a gritar, sino porque ha entendido que es importante recoger para proteger las cosas que queremos.

Hemos de entender que cuando escuchamos a los niños que resisten, les enviamos un mensaje muy significativo de que lo que ellos piensan o quieren es importante para nosotros. Les damos permiso para que esos deseos y formas de ver las cosas sean importantes para ellos también. Solo así pueden desarrollar una auténtica inteligencia intrapersonal, una conciencia de sí mismos. Saber que pueden resistir les permite conectar con su deseo de cooperar. No necesitan resistir para afirmar su individualidad, para no dejarse apisonar por los padres. Al verse escuchados y tenidos en cuenta, pueden a su vez escuchar y tener en cuenta lo que les dicen sus padres.

Por otro lado cuando les escuchamos y mostramos que les entendemos, aunque sigamos pidiéndoles lo mismo que ya les estábamos pidiendo, alimentamos esa conexión afectiva tan importante. Lo que más desean los niños, aun los adolescentes,

es la aprobación y comprensión de los padres[19]. Cuando escuchamos su resistencia, les estamos dando eso, y por tanto ellos pueden sentir su amor por nosotros con mucha mayor intensidad.

EL ENTRENAMIENTO EMOCIONAL

El doctor Gottman, uno de los especialistas más conocidos en temas de inteligencia emocional, recomienda una técnica para lidiar con la resistencia de los hijos muy interesante[20]. Es parecida a la escucha activa que hemos visto en el capítulo anterior pero con ligeras variantes. Él nos dice que cuando un niño se enfada, protesta, llora, o tiene una rabieta, es conveniente seguir cuatro pasos. El primero es reconocer ese momento de tensión como una oportunidad para aprender. En vez de desesperarnos y perder los nervios, nos decimos a nosotros mismos: «Este momento es una oportunidad para mi hijo para aprender algo y para mí para aprender más sobre mi hijo». Si vemos los momentos difíciles no como un ataque o como una contrariedad, sino como una ocasión para el aprendizaje, automáticamente cambia nuestro estado de ánimo. Pasamos del enfado, la alteración nerviosa o la excitación a un sentimiento de esperanza y de positividad. Cuando un hijo tiene una pataleta, si llevamos bien el tema, él o ella pueden aprender formas de controlar la frustración, puede aprender a ser más responsable y más cooperativo y nosotros podemos aprender más sobre lo que le importa a nuestro hijo, lo que le motiva o lo que le preocupa. Por supuesto, hacer este cambio de perspectiva no es fácil. Requiere un gran esfuerzo de autocontrol y un poco de práctica, pero los resultados compensan el empeño.

El segundo paso es escuchar sin juzgar. Parecido a lo que hacemos con la escucha activa, de momento escuchamos lo que dice nuestra hija sin juzgarla. No es el momento de decirle que exagera, que no tiene razón, que está siendo irracional o que parece una niña mimada. Simplemente escuchamos tratando de entender qué le pasa y como se siente.

El tercer paso es mostrar compresión por los sentimientos del hijo (o hija), y darle nombre a esos sentimientos. Por ejemplo, si el niño está llorando porque su amigo le ha quitado un juguete, podemos decirle: «Comprendo que estés disgustado si te han quitado el juguete», o «es un fastidio cuando te quitan un juguete». El doctor Gottman dice que es importante darle nombre al sentimiento del niño porque de esa forma vamos ampliando su vocabulario emocional. Cuanto más vocabulario emocional tiene el niño, más elaborado es su pensamiento acerca de las emociones y mayor la capacidad para procesar emociones complejas. Por tanto, es importante utilizar palabras como frustrado, disgustado, impaciente, dolido y otras semejantes para que el niño vaya adquiriendo una mayor inteligencia emocional.

El cuarto paso es ayudarle a buscar una solución u ofrecerle una solución que le pueda servir. Por ejemplo, en el caso anterior, podríamos decirle al hijo: «¿qué te parece que podemos hacer?», o «podrías hablar con tu amigo y pedirle que te

devuelva el juguete» o «quizá podríamos jugar al escondite». Una vez nuestro hijo se siente comprendido y validado, puede empezar a dar pasos adelante y no quedarse enganchado en su disgusto.

Supongamos una adolescente a la que la madre le recuerda que tiene que hacer los deberes, la hija dice que los hará a partir de las 5 de la tarde que ahora está descansando. Cuando son las 5 y media, la madre va al cuarto de la hija y ve que no ha empezado los deberes. Cuando se enfrenta a la hija, esta le dice: «Mamá, ya los haré cuando quiera». Una madre normal en este momento pensaría cosas como: «No puedo confiar en mi hija. Me dice que hará una cosa y luego no lo hace», o «Esta niña se está volviendo vaga», o «Cada día está más difícil. No sé cómo hablarle» o alguna otra expresión de desesperación o enfado similar. En vez de ello, siguiendo al doctor Gottman, la madre decide pensar: «Esto es una oportunidad para aprender algo las dos, vamos a sacarle partido a la situación». Veamos cómo eso cambia el estado de ánimo de la madre que pasa de desesperada a orientada a la acción y esperanzada. En el segundo paso, la madre escucha a la hija sin juzgarla, por tanto sin pensar: «Mi hija es una vaga», «No llegará a nada si sigue así», «Desde que va con esos amigos no es la misma», «Últimamente no hay quien la aguante», sino que intenta entender el sentimiento detrás de la respuesta de la hija. Cuando la hija dice: «Ya lo haré cuando quiera», lo que probablemente está diciendo es: «Estos deberes son pesadísimos, no entiendo nada y me dan una pereza enorme».

Siendo así, la madre puede contestar: «Comprendo que da mucha pereza hacer los deberes, desde luego no es lo que hace más ilusión del mundo», o «Da pereza hacer los deberes, ¿verdad?» En este paso, no solo mostramos comprensión sino que además damos nombre al sentimiento de la hija. Eso es importante porque en ocasiones puede que la hija misma no tenga claro cuáles son sus sentimientos, o incluso que los sentimientos nada tengan que ver con la respuesta que ha dado a la madre. Aprender a conectar nuestras acciones con los sentimientos que las motivan es muy importante desde el punto de vista de la inteligencia emocional[21].

En el cuarto paso la madre intenta ayudar a la hija a encontrar una solución a su problema (la pereza o el miedo a enfrentar unos deberes difíciles y aburridos). La madre le dice: «Pero los deberes no se hacen solos, es mejor que te pongas ya y te los saques de encima. Por favor ve a hacer los deberes ahora». De esta forma, la madre muestra comprensión por los sentimientos de la hija, valida esos sentimientos, pero explica el porqué de su demanda y la mantiene.

Otra posibilidad es que después de validar los sentimientos, la madre dijera: «Pero los deberes no se hacen solos. Así que ¿qué plan tienes para hacerlos? Si la hija contesta: «No tengo ningún plan», la madre puede responder: «Pues hagamos uno ahora». Si la madre y la hija juntas hacen un plan para asegurarse que la hija hace los deberes, realmente el problema queda solucionado.

En definitiva, con estas técnicas de disciplina positiva lo que queremos conseguir es que los hijos cooperen con los padres. Y si no cooperan de inmediato, al menos ir consiguiendo que poco a poco vayan reconectando con su deseo de cooperar hasta que finalmente lo hagan. Como hemos visto hasta ahora, le hemos pedido con

educación al hijo o hija que haga algo, y cuando no lo ha hecho, hemos escuchado sus razones y o bien hemos mostrado comprensión pero reiterando nuestra petición, o hemos hablado con él o ella para encontrar la mejor opción teniendo en cuenta sus razones. Por tanto, como es fácil de ver, lo más probable es que con este tratamiento nuestro hijo acepte cooperar y el problema quede solucionado.

Veamos este ejemplo completo desde el primer paso al último.

Primer paso: La madre observa que la hija no ha empezado los deberes. Se toma unos segundos para ver esa conducta como una oportunidad y preparar su estado de ánimo. Dirigiéndose a la hija le dice:

Madre: Rosa, ya son las 5 y media de la tarde y aún no has empezado los deberes. Me habías dicho que a las 5 empezabas.

Rosa: ¡Ay mamá! No seas pesada. Ya los haré cuando quiera.

Segundo paso: La madre escucha la respuesta irrespetuosa y antipática de la hija y se toma unos segundos más para seguir viendo esa contestación como una oportunidad y controlar su estado de ánimo.

Tercer paso: La madre valida los sentimientos de la hija diciendo:

Madre: Ya sé que da pereza hacer los deberes. Desde luego no es la actividad que más ilusión hace.

Rosa: Además me han puesto deberes en todas las clases. No voy a poder con todo.

Cuarto paso: La madre ayuda a la hija a encontrar una solución, dice:

Madre: Pero los deberes no se hacen solos y atacarme a mí tampoco sirve de nada. ¿Cómo solucionamos esto?

Rosa: Perdona mamá, ya sé que te había dicho que empezaría a las 5, pero es que este programa se está alargando un poco. En cuanto se acabe, me pongo con ellos.

Madre: ¿Cómo nos aseguramos de que no te olvidas?

Rosa: ¿Puedes escribirme un recordatorio en el espejo del baño? Así cuando vaya al lavabo lo veré y me acordaré, si no los he hecho antes.

Madre: De acuerdo.

De esta forma, utilizando el entrenamiento emocional que es una manera de escuchar la resistencia de la hija, la madre consigue que la hija haga los deberes y coopere con ella, y de esta forma el problema está resuelto. Por supuesto, no siempre que escuchemos la resistencia o utilicemos el entrenamiento emocional tendremos éxito. En algunos casos, los hijos continúan resistiéndose. Con el entrenamiento emocional habremos ablandado el corazón de nuestra hija o hijo, pero, por el motivo que sea, en ocasiones, aún no estará preparada para cooperar. En el próximo capítulo veremos qué más podemos hacer entonces.

ENTRENAMIENTO EMOCIONAL

1. Reconocer el momento como una oportunidad para aprender, tanto para los hijos como para los padres.
2. Escuchar sin juzgar.
3. Mostrar comprensión por los sentimientos del hijo/hija y darle nombre a esos sentimientos.
4. Ayudar a buscar una solución.

MOTIVAR

A pesar de nuestro trato cariñoso y educado, nuestras muestras de comprensión y nuestra disposición a buscar una opción que contemple los argumentos de nuestra hija, aún no hemos conseguido que ceda y coopere. Es realmente frustrante. Sin embargo, aunque no nos demos cuenta, en la mayoría de casos, está cerca de hacerlo. Recordemos que de forma natural ella desea cooperar con nosotros. Por motivos que no conocemos, en este instante, aunque los tiene, no siente ese deseo de cooperar. Probablemente, necesita un empujoncito más. Podemos acabar de poner la guinda encontrando una manera de motivarla.

Normalmente los motivadores que utilizamos la mayoría de padres son el grito, la amenaza de castigo, el castigo mismo, o incluso el uso de la bofetada. A corto plazo, en muchas ocasiones, estas medidas disciplinarias sin lugar a dudas funcionan. Pero, a largo plazo son contraproducentes. Cuando dominamos a nuestros hijos utilizando nuestra mayor fuerza verbal (con gritos o amenazas) o física (castigos o bofetadas), enseñamos a nuestros hijos que el uso de la fuerza es un recurso legítimo para solucionar disputas con otros, y por tanto les enseñamos a utilizarla fuera de casa con amigos, compañeros de colegio, y más tarde en disputas con compañeros de trabajo, vecinos o antagonistas políticos. Más importante, les enseñamos que esta es la forma de solucionar problemas en la familia. Cuando ellos sean más fuertes verbal o físicamente que nosotros, lo que suele suceder cuando llegan a la adolescencia, no dudarán en tratarnos como nosotros los tratamos de más pequeños. Entonces tendremos pocos recursos para dominar a nuestros hijos. Si los gritos y los castigos no obtienen los resultados esperados, solo nos quedará gritar más fuerte, utilizar castigos más duros o recurrir a la violencia física, y de esta forma iremos subiendo el tono del enfrentamiento a límites peligrosos. Sin llegar a esos extremos dramáticos (pero reales), esas medidas destrozan todo el trabajo que hemos hecho para establecer un vínculo positivo fuerte con nuestros hijos y un clima de cooperación armonioso.

LOS PREMIOS

Por tanto, en vez de utilizar motivadores negativos, es mejor recurrir a formas positivas de animar a la cooperación. La primera de esas formas son los premios. Si ofrecemos a nuestra hija un pequeño premio si coopera, tenemos más posibilidades de conseguirlo. Por ejemplo, en el caso anterior de la hija que no quería hacer los deberes, si la madre después de mostrar comprensión le dice a la hija: «Venga, además si los haces ahora, te doy 10 euros para el fin de semana», o si es una niña más pequeña: «Venga, además si haces los deberes ahora, te traigo un helado de la nevera», lo más probable es que la hija que ya se iba sintiendo más en conexión con la madre, acepte y se ponga a hacer los deberes. Ya tenemos el problema solucionado.

Ya sé que hay padres que rechazan dar premios porque piensan que los niños se acostumbran y empiezan a pedir premios por todo, y otros padres simplemente piensan que es el deber de los hijos obedecer y que no hay que premiarles por hacer lo que es su deber. Respeto esos argumentos y para aquellos padres que no quieren usar nunca los premios ofreceré enseguida otros motivadores positivos. Sin embargo, quiero decir un par de cosas en relación con estos argumentos. Primero que no propongo que usemos premios en todas las ocasiones, sino en aquellas en las que lo que les pedimos a nuestros hijos es realmente pesado. No ofrecería un premio a un hijo para que recogiera del suelo algo que acaba de tirar porque eso es fácil de hacer y requiere poco esfuerzo. Sin embargo, hacer los deberes cada día (a veces dos y tres horas) es un esfuerzo grande y motivar a los hijos con algún premio sea dinero o sea

unas chocolatinas al acabarlos puede ser incluso justo. Al fin y al cabo, en el mundo real, los trabajos que requieren mayor esfuerzo (por ejemplo, la minería o los trabajos nocturnos) suelen tener un plus de remuneración para compensar el extra de sacrificio que debe hacer el trabajador. Por otro lado, aunque ciertamente es el deber de los hijos cooperar con sus padres, también es el deber de los padres el de asegurarse que lo que les pedimos es justo y es proporcionado a sus actos, que lo hacemos de la forma más respetuosa posible para su dignidad, y que entendemos el esfuerzo que les estamos pidiendo. En ocasiones un premio puede ser una forma de mostrar que comprendemos que lo que les pedimos no es fácil, requiere capacidad de sacrificio (aunque sea a corto plazo), y capacidad de retrasar la gratificación que les da lo que están haciendo en ese momento. Cuando un hijo ve validado con el premio sus sentimientos, se siente más unido al padre y por tanto con mayor deseo de cooperar. Si mantenemos ese nivel de unión, es muy posible que la próxima vez ya no haga falta ofrecer premios porque el deseo de cooperar está más despierto en el niño.

MOTIVAR CON TIEMPO

Por otro lado, hay formas de motivar tan eficientes o más que el dinero o los dulces. Una de las cosas que más agradecen los niños pequeños es la compañía de los padres en sus juegos[22]. Supongamos que un niño pequeño se resiste a recoger los juguetes que ha dejado tirados por la sala. El padre le pide bien pedido que los recoja, el niño se resiste y dice que no quiere recogerlos. El padre le dice que entiende que recoger los juguetes es un poco pesado, pero que tiene que hacerlo para que los demás puedan caminar por la sala, y porque si no sus juegos se podrían perder o romper. El niño duda pero aún no se decide a hacer caso del padre. Este, que ve al hijo madurito para la cooperación, decide motivarlo ofreciendo un poco de su tiempo y le dice: «Si lo recoges ahora, al acabar jugamos una partida de parchís (o de cualquier otra cosa que le guste al hijo)». Para un niño que no ha llegado a la pubertad ese es un gran motivador, porque para los hijos pequeños no hay nada mejor que la atención de sus padres. Recordemos que necesitan tanto su atención que, cuando no la tienen positiva, buscan la negativa, porque cualquier atención es mejor que la no atención. Cuando un niño pequeño tiene enfrente de sí la perspectiva de jugar al parchís con sus padres, de repente recoger los juegos del suelo ya no parece una tarea tan penosa. Ahora se experimenta como un pequeño obstáculo que hay que saltar para llegar a donde queremos llegar. Y el niño lo salta contento porque sabe lo que le espera al otro lado de la valla.

Para los adolescentes, nuestra compañía o tiempo generalmente no es un gran motivador, aunque a veces si nos ofrecemos a jugar con ellos a algún juego de ordenador que se ha de jugar en parejas, puede que les interese. Pero lo que sí les interesa de los padres y les motiva es que les ofrezcamos ayuda en cosas que ellos desean[23]. Por ejemplo, imaginemos que en el caso de los deberes, la madre le dice a la hija: «Venga, ponte a hacer los deberes, si te pones ahora, mañana te acompaño en

coche al colegio y no tienes que ir en autobús», o «Si te pones a hacer los deberes, te ayudo a arreglar la bicicleta que quieres usar este fin de semana para la excursión con tus amigos», o «Te plancho el vestido que quieres llevar a la discoteca este fin de semana». Todos esos premios no son de tipo monetario. Son intangibles que tienen la doble ventaja de motivar a los hijos y de fomentar una mayor unión de estos con los padres, lo que no es un mal negocio.

MOTIVAR CON COLABORACIÓN

Ahora bien, los premios no son la única forma positiva de motivar a los hijos. Una de las cosas que más motiva a los hijos es la colaboración de los padres[24]. Tener que estudiar, recoger los juguetes, lavarse los dientes o hacer los trabajos de la casa que tocan son tareas que se hacen cuesta arriba cuando uno es un niño. Recordemos que la capacidad de sacrificio y de resistir la frustración es menor en un crío de lo que es en un adulto. Los niños, debido a su desarrollo, todavía no tienen el córtex completamente formado y por tanto su capacidad de pensamiento abstracto y de pensar en el futuro es muy limitada[25]. Les cuesta entender que aquello que han de hacer ahora les beneficiará a largo plazo, y por tanto tienen notablemente menor motivación para hacer esas tareas pesadas de la que tenemos los adultos. Sin embargo, las tareas se hacen menos pesadas si son compartidas, especialmente si son compartidas con nuestra persona favorita que para los niños es su padre o su madre. Incluso para los adolescentes que ya no disfrutan tanto de la compañía de sus padres, hacer las cosas en equipo es más agradable que hacerlas solos. Por tanto, una gran forma de motivar a los niños a hacer lo que les pedimos es decir algo como «si lo haces ahora, te ayudo y lo hacemos juntos» o «venga, recojamos estos juegos juntos».

RECORDARLES ALGO BUENO QUE VIENE DESPUÉS

Como he dicho para un niño, y aún para un adolescente, la perspectiva de tener que hacer una tarea pesada y poco agradable no es especialmente motivadora. Una de las razones es que la capacidad de retrasar la gratificación es también limitada, y ello se debe a la incapacidad de ver lo que viene después. Cuando les toca hacer algo desagradable, eso es todo lo que pueden ver y en lo que pueden pensar. En ese instante, para ellos no hay más que eso, una vida desagradable. Pero en realidad, a menudo, lo que han de hacer solo dura unos pocos minutos, si les recordamos lo que hemos planeado para después, ampliamos su perspectiva. Les hacemos ver que no tienen una vida desagradable, sino una vida fantástica con unos minutos desagradables en medio. Si le decimos a nuestro hijo «recoge los juegos que son dos minutos, y luego te queda un montón de rato para jugar a tu videojuego», o «recuerda que después de recoger vamos a cenar y hoy tenemos macarrones que te gustan mucho», o «anímate que después de poner los platos viene nuestra hora de dibujos

animados». Todas estas cosas positivas que nuestros hijos disfrutan les hacen ver que la vida no son solo cosas desagradables, sino que detrás de algo desagradable viene algo bueno. Además de motivar a la cooperación, les ayuda a desarrollar su capacidad de retrasar la gratificación que es una habilidad importante de la inteligencia emocional.

ELOGIAR

Los estudios muestran que una de las cosas que más influyen en la simpatía o antipatía que sentimos hacia otra persona es lo que dice de nosotros[26]. Si nos dice cosas positivas, esa persona nos cae bien y buscamos su compañía. Si nos dice cosas antipáticas, se burla de nosotros o nos critica, esa persona tiende a caernos mal y generalmente intentamos evitar su compañía. ¿A quién le gusta estar con una persona que te hace sentir mal? Y por el contrario, ¿a quién no le gusta estar con una persona que te hace sentir bien, importante, capaz y valorado? De la misma forma que disfrutamos más con las personas que nos elogian, también estamos más dispuestos a colaborar con ellas que con las que nos maltratan. Un elogio a tiempo hace más por suscitar la colaboración de otras personas que mil críticas o incluso que mil premios. Eso lo saben bien los vendedores que se esfuerzan en llevar flores y decir cosas bonitas a las secretarias de los potenciales clientes porque así tienen más posibilidades de concertar entrevistas y cerrar ventas. Lo mismo ocurre con los niños, un elogio es azúcar para sus oídos, y ya hemos visto que los dulces son un gran motivador. El dulce que va directo al corazón sin pasar por el estómago es tan agradecido y buscado por la mayoría de las personas como el que mordemos con los dientes.

ANÍMATE Y PONTE A HACER LOS DEBERES DE MATES, QUE TÚ ERES LA MEJOR EN MATES DE TU CLASE.
NO ES VERDAD, HOY HE SIDO LA MEJOR, PERO OTROS DÍAS NO ENTIENDO NADA.

Los elogios por tanto son un motivador extremadamente eficaz y positivo. En el caso que nos ocupa, si el padre le dice a la hija: «Anímate a hacer los deberes, que ayer cuando te pusiste los hiciste muy bien y hoy has sido la única de la clase que tenías todos los problemas correctos», la hija piensa, es verdad, hoy he sido la única

de la clase con los problemas contestados correctamente. Se me dan bien las matemáticas». Automáticamente, siente más motivación para hacer los deberes.

Sin embargo, hay que ir con cuidado con el tipo de elogio, porque si lo hacemos mal, podemos provocar los efectos contrarios a los que buscamos. En general, hemos de huir de los elogios exagerados o inconsistentes con la realidad evidente[27]. Por ejemplo, imaginemos que el padre le dice a la hija «anímate y ponte a hacer los deberes de mates, que tú eres la mejor en mates de tu clase», la hija pensará «no es verdad, hoy he sido la mejor, pero otros días no entiendo nada», o «normalmente Juan y Laura son mejores que yo». Si nuestra hija piensa que el elogio es exagerado o falso, no siente motivación para hacer lo que le pedimos, sino que por el contrario puede que tenga miedo de hacerlo, no sea caso que se vea que no es tan buena como su padre se cree. La niña también puede darse cuenta de que el padre está intentando manipularla, y que su elogio no es honesto sino un intento de motivarla a hacer los deberes halagándola con elogios no merecidos. Por supuesto, si la hija se siente manipulada, el elogio ha fallado.

ANÍMATE A HACER LOS DEBERES, QUE AYER CUANDO TE PUSISTE LOS HICISTE MUY BIEN Y HOY HAS SIDO LA ÚNICA DE LA CLASE QUE TENÍAS TODOS LOS PROBLEMAS CORRECTOS.
ES VERDAD, HOY HE SIDO LA ÚNICA DE LA CLASE CON LOS PROBLEMAS CONTESTADOS CORRECTAMENTE. SE ME DAN BIEN LAS MATEMÁTICAS.

Por tanto, un elogio ha de ser proporcionado a las acciones o habilidades de la hija y congruente con la tarea que se le pide. Pongamos por caso que el padre quiere que la hija vuelva a casa pronto el viernes por la noche. Si le dice: «Vuelve a casa antes de las dos de la madrugada. No falles que tú eres la mejor hija que podría pedir», la hija puede pensar: «No soy tan buena hija, a veces no hago las cosas que me piden, y no siempre me preocupo por mis padres». Además, probablemente pensará: «Ser buena hija no tiene nada que ver con volver antes de las diez, en todo caso ser puntual está relacionado con no llegar más tarde de una hora determinada». No es un buen motivador.

Por el contrario, pongamos que la hija y el padre hablan sobre el tema y deciden que una hora aceptable para los dos son las dos de la madrugada. El padre, que en principio quería que la hija volviera antes de la medianoche, le dice: «De acuerdo, quedamos en que volverás a las dos de la madrugada. Yo estaré durmiendo, porque confío en ti. Hasta ahora cada vez que me has dado tu palabra, la has cumplido». La

hija pensará «es cierto, me gusta cumplir con mi palabra cuando hemos llegado a un acuerdo justo como este». Con ese pensamiento en la cabeza estará mucho más motivada a volver a la hora acordada y no decepcionar a su padre.

El elogio eficiente no es el que utiliza generalizaciones, sino el que describe la conducta que lo merece. Por ejemplo, imaginemos que un niño le devuelve a su amigo unas pegatinas que se había dejado en su casa. El padre le dice: «Me ha llamado el padre de tu amigo Pedro y me ha explicado lo que has hecho. Estoy muy contento de que seas tan honrado», el hijo puede pensar: «No siempre soy tan honrado. De hecho el otro día me quedé unas pegatinas que Jonathan se dejó en el patio». Este elogio no solo no se corresponde a la realidad del hijo, sino que además pone al hijo en una situación de deuda con el padre. Este le ha regalado un elogio que el hijo no ha merecido, y por tanto ahora el hijo está en deuda. Es una situación angustiante para el hijo que le distancia del padre al no poder estar a la altura de sus expectativas. Por el contrario, si el padre simplemente dice: «Estoy muy contento porque me ha llamado el padre de tu amigo Pedro y me ha dicho que le has devuelto unos cromos que se dejó en tu cuarto. Has actuado con honradez», el hijo piensa: «Es verdad que se los devolví, soy una persona honrada». El hijo no se siente en deuda con el padre. El padre no se siente contento porque el hijo es muy honrado, una expectativa que puede estar por encima de las posibilidades del hijo, sino porque ha devuelto las pegatinas y ha sido honrado en esta ocasión, algo que ha hecho de verdad. Este elogio por tanto acerca al hijo al padre, porque el hijo desea los elogios del padre y además los puede conseguir con acciones que están a su alcance.

En conclusión, cuando queramos motivar a nuestros hijos a hacer algo que deben hacer, utilizar un elogio puede ser un buen motivador. Una buena idea es recordar una ocasión anterior en que los hijos hicieron eso mismo y lo hicieron bien. Por ejemplo veamos el siguiente breve diálogo entre padre e hijo:

Padre: Marc tu ropa de deporte está tirada en el suelo de la cocina. ¿Te importaría recogerla?

Niño: Ya lo haré luego (el hijo resiste).

Padre: Sé que estás ocupado pero voy a hacer unos huevos fritos y le puede caer aceite a tu ropa y quedarse hecha un asco (el padre muestra comprensión y describe el problema).

Hijo: Estoy acabando este juego de la Play, ya lo haré cuando acabe (el hijo sigue resistiendo).

Padre (mirando el juego de la PlayStation): Marc, te falta todavía más de media hora para acabar este juego. No puedo esperar tanto. El resto de la familia tiene hambre (de nuevo el padre describe la situación para que el hijo pueda decidir cooperar).

Para acabar de motivarle le dice: «Ayer fuiste muy responsable y lo recogiste todo a tiempo. Incluso mamá te felicitó por hacerlo» (utiliza el elogio describiendo la conducta que lo merece).

Hijo (piensa): Es verdad ayer fui responsable y mamá estaba muy contenta. No

voy a fallarle ahora (el hijo se levanta y va a recoger la ropa).

El elogio solo probablemente no funcionaría, pero como es parte de un proceso en el que el padre ha cultivado el deseo de cooperar del hijo a cada paso —ha pedido lo que quería amablemente, ha insistido sin enfados, escuchando la resistencia del hijo, mostrando comprensión por su sentimiento y explicando los motivos de la petición—, el hijo ha ido conectando con su padre poco a poco. El elogio ajustado y realista es la gota de agua que faltaba para llenar el vaso y permitir que el hijo encontrara la fuerza necesaria para vencer su pereza y cooperar.

Utilizando las técnicas que hemos explicado hasta ahora conseguiremos la cooperación de los hijos en una abrumadora mayoría de las veces. Pero, a pesar de nuestras mejores intenciones, aún quedarán algunas ocasiones en las que, aunque hayamos usado los mejores motivadores, hayamos prometido un rato de juego, hayamos elogiado al hijo y le hayamos prometido un dinero para comprarse un helado, el hijo seguirá resistiendo y no colaborando. Veamos qué debemos hacer entonces.

CÓMO MOTIVAR A LOS HIJOS

1. Utilizar premios.
2. Recordarles las consecuencias positivas de sus actos.
3. Ofrecer un poco de nuestro tiempo.
4. Ofrecer ayuda en cosas que a ellos les interesan.
5. Ofrecer colaboración para realizar la tarea demandada.
6. Recordarles algo bueno que viene después.
7. Cuando lo merezcan, elogiar sus actos (no la persona).

DAR ÓRDENES

Cuando hemos hecho todo lo posible por conectar con el deseo de cooperar de nuestro hijo y nada ha funcionado, quiere decir que lo que falla no es nuestra habilidad de conectar con él o ella, si no la necesidad de nuestra hija de tomarnos en serio. Probablemente, llegado este punto, nuestra hija quiere saber si tiene que colaborar o si a lo mejor puede saltarse esa demanda y hacer lo que quiere. Podríamos decir que está testando las aguas. En su interior se pregunta: ¿De verdad tengo que cooperar con mi familia y comportarme de una forma responsable, o soy más fuerte que mis padres y puedo hacer lo que quiera y ser irresponsable? Aunque los hijos desean cooperar con los padres, la perspectiva de ser poderosos y hacer lo que ellos quieran es muy tentadora, y por tanto nuestros hijos de tanto en tanto no pueden resistirse a probarla. Por supuesto, cada vez que lo prueban han de aprender que sí tienen que escuchar a sus padres y sí han de comportarse de un modo responsable. En nuestra familia se escucha a todos, se respeta a cada uno, se toman decisiones que

benefician a todos por igual, se piden sacrificios proporcionales a las posibilidades de cada uno y se intenta que la familia sea el máximo de justa, pero la irresponsabilidad y el egoísmo no tienen cabida.

Por tanto llegado este punto, es el momento de dejar claro que el hijo debe hacer lo que se le pide. Para ello daremos una orden clara y firme, y con un tono de voz serio y decisivo. Puede ser conveniente alzar un poco la voz para dejar más claro que la hora de la negociación se ha acabado.

Ahora bien, incluso cuando nos ponemos firmes y exigentes, los padres queremos seguir nutriendo el deseo del hijo de cooperar con nosotros. Por tanto hay algunos errores que no debemos cometer.

Primero, la orden no debe ir acompañada de un torrente de sentimientos negativos o críticas al carácter del hijo. No es el momento de decir: «Te he dicho que apagues la televisión. Parece mentira que tenga que decírtelo tantas veces. Eres el campeón de los tozudos», u otras expresiones semejantes. Todas esas palabras de enfado y frustración expresada de forma negativa, así como los insultos al hijo solamente sirven para destruir el trabajo que hemos hecho y alejar a nuestro hijo de nosotros, debilitando nuestra conexión afectiva. Si atacamos al hijo, este no tiene más remedio que defenderse, aunque sea interiormente sin expresarlo verbalmente. Puede que conteste o que solo lo piense, pero nuestro hijo en su mente estará rebatiendo nuestras palabras diciéndose cosas como: «Mi padre es inaguantable», «parece que tiene buenas formas, pero al final es un dictador como todos», «yo hago lo que me da la gana», «¿por qué tengo que apagar la televisión?, al fin y al cabo tampoco he estado tanto rato, además ya soy mayor para decidir cuánto rato quiero verla» y otras afirmaciones semejantes. Nada bueno se consigue con gritar, reñir, insultar, pegar una bronca o utilizar la violencia física. Con esas técnicas conseguiremos que el hijo apague el televisor, pero esa victoria a corto plazo trae consigo muchos problemas a largo plazo, a medida que la relación entre padres e hijos se deteriora.

Por otro lado, no es el momento de volver a explicar las razones de por qué le pedimos al hijo que apague la televisión. Esas explicaciones ya las hemos dado en los pasos uno y dos. Si volvemos a dar explicaciones, damos al hijo la posibilidad de reiniciar la discusión.

Por tanto vamos a dar una orden, pero será una orden breve, concisa, sin adjetivos añadidos, sin explicaciones, sin ataques verbales o físicos, sin amenazas, sin gritos, y sin sermones. En este caso por ejemplo el padre o la madre simplemente dirá: «Juan apaga la televisión ahora». Para dejar más claro aún que ahora ya no es momento de hablar si no de actuar, podemos a empezar a contar hasta cinco. Cuando el hijo oye que el padre va contando 1, 2, 3… sabe que la cosa va en serio y que tiene que obedecer. Recomiendo contar hasta cinco en vez de hasta tres que es lo tradicional. Mi experiencia es que contando hasta tres, el hijo no tiene suficiente tiempo para darse cuenta de que la fase de protesta y resistencia se ha acabado y que toca actuar. Hay que darle un par de segundos más. Aunque parece un detalle tonto contar hasta cinco en vez de hasta tres, aumenta las posibilidades de que el hijo finalmente coopere y no haya que llegar a más.

Recordemos que el hijo probablemente ya estaba madurito para la cooperación, pero estaba testando si el tema iba en serio o si podía seguir resistiendo y hacer lo que quisiera. Una vez que le recordamos que los padres continúan teniendo el poder último es muy probable que el hijo entienda el resultado del test y abandonada la necesidad de testar la autoridad de los padres, reconecte con su deseo de cooperar con ellos.

Eso quiere decir que llegado este punto, si el hijo finalmente hace lo que se le pide, hemos de ser cuidadosos de no estropear lo hecho hasta aquí. Si tenemos en cuenta todos los pasos que hemos tenido que dar para que nuestro hijo finalmente coopere, es fácil ver que nuestros nervios están en su límite y nuestras ganas de descargar nuestro enfado en nuestro hijo en su punto más alto. Sin embargo no podemos perder nuestro control emocional en este momento. Si lo hacemos, si por ejemplo después de que nuestro hijo apague la televisión le decimos cosas como:

«Parece mentira que tengamos que llegar a este punto».

«Nunca he visto un niño tan rebelde como tú».

«Ninguno de tus hermanos me ha dado los problemas que me das tú».

«Estoy harta de discutir contigo. A partir de ahora no habrá más televisión para ti».

Lo que hacemos no es educar a nuestro hijo, si no dar rienda suelta a nuestra frustración y obtener el placer que da vencer y machacar al contrario. Pero esa descarga de frustración en otra persona (en este caso nuestro hijo) no trae nada bueno, porque ahora hemos cargado a nuestro hijo con nuestra frustración, y él o ella también buscará la ocasión de descargar su frustración de nuevo con sus padres, o aún peor con otra persona totalmente inocente y sin relación con el problema de la televisión. Además, si nuestro hijo ha observado el resultado de su test, y ha aprendido que sí ha de escuchar a sus padres, y sí ha de ser responsable, y al hacerlo ha reconectado con su deseo de cooperar, no es el momento de tirar por tierra nuestro duro trabajo. Al contrario, hemos de sacar el máximo rendimiento a nuestros esfuerzos, no riñendo a nuestro hijo, sino utilizando su cooperación para reforzar nuestro vínculo afectivo. Por tanto, será inmensamente más útil para nuestros objetivos darle un abrazo, o darle las gracias por su cooperación que reñirle por lo mucho que le ha costado cooperar. Unas veces cooperar cuesta más que otras, nos pasa a todos, pero una vez hemos sido capaces de cooperar no sirve de nada lamentarse por los esfuerzos que han sido necesarios para conseguir la cooperación. Es mejor disfrutar de la victoria. Imaginemos que un equipo de fútbol consigue ganar la liga después de una temporada competitiva y dura, y al conseguirlo, en vez de celebrarlo, se pusieran a hacer declaraciones quejándose de lo difícil que ha sido ganar, de que han tenido que trabajar excesivamente, y criticando al entrenador por haberles exigido tanto. Quedaríamos todos atónitos y la verdad no parece tener demasiado sentido. Las victorias hay que celebrarlas. Con nuestros hijos es igual. No importa cuánto ha costado que cooperen, una vez que lo hemos conseguido hay que celebrarlo. Casi diría que cuánto más haya costado, más hay que celebrarlo. Al fin y

al cabo, los equipos de fútbol también celebran con mayor énfasis los partidos que cuesta más ganar, o que se ganan a un equipo muy fuerte, que aquellos que se ganan con facilidad o a un contrario muy débil.

DAR ÓRDENES

1. Breves, concisas, sin adjetivos añadidos.
2. Con autoridad, pero sin gritar.
3. Sin explicaciones.
4. Sin críticas ni amenazas.
5. Sin lamentaciones cuando el hijo/hija finalmente coopera.

NOTAS

18 Gray, J. (2001). *Los niños vienen del cielo*. Plaza & Janés Ed. Barcelona.

19 Rohner, R. P. (1990). *Handbook for the study of parental acceptance and rejection* (3.ª ed.) Storrs, CT: Rohner Research Publications.

20 Gottman, J. (1998). *Raising an emotionally intelligent child.* Simon & Schuster Ed.

21 Mayer, J. D., Salovey, P. y Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry, 15,* p. 199.

22 Ginsburg, K. R. (2007). The importance of play in promoting healthy child development and maintaining strong parent-child bonds. *Pediatrics, 119,* 182-191.

23 Whitle, M. D. (2001). *Bright minds, poor grades: Understanding and motivating your underachieving child.* Tarcher Perigee Books. (1.a ed.). ISBN-13: 978-0399527050.

24 Klauda, S. L. y Wigfield, A. (2012). Relations of perceived parent and friend support for recreational reading with children's reading motivations. *Journal of Literacy Research, 44,* 3-44.

25 Blakemore, S. J. y Choudhury, S. (2006). Development of the adolescent brain: Implications for executive function and social cognition. *Journal of Child Psychology and Psychiatry, 47,* 296-312.

26 Gordon R. A. (1996). Impact of ingratiation on judgments and evaluations: A meta-analytic investigation. *Journal of Personality and Social Psychology, 71,* 54-70. Vonk, R. (2002). Self-serving interpretations of flattery: Why ingratiation works. *Journal of Personality and Social Psychology, 82,* 515-526.

27 La doctora Carol Dweck de Stanford demostró en un estudio con niños y niñas de quinto grado que los elogios de tipo genérico (eres muy inteligente) en vez de los más específicos (te has esforzado mucho) empujaban a los niños a actitudes de menor riesgo por temor a perder la etiqueta de inteligentes que les habían dado. También, la doctora Mary Budd Rowe, una investigadora de la Universidad de Florida, descubrió que los niños cuyos profesores les elogiaban más, mostraban menos seguridad en sus respuestas, tenían mayor tendencia a dar una respuesta en tono de pregunta y perdían fuerza para defender sus ideas cuando veían que el adulto no estaba de acuerdo. También tenían menor tendencia a persistir en una tarea difícil o a compartir ideas con otros compañeros.

9

La resolución de conflictos

LA MEDIACIÓN

Cuando la relación padres-hijos es armoniosa y estrecha y si hemos dado todos los pasos previos, solo una ínfima parte de las veces nos encontraremos con un hijo que se niega a obedecer nuestra orden, pero algunas veces sucederá. Si la relación entre padres e hijos es más distante, más formal, y si estas técnicas raramente se han utilizado y por tanto los hijos están muy desconectados de su deseo de cooperar con los padres, al principio, nos encontraremos que los hijos se niegan a obedecer aun a nuestras normas más lógicas y seriamente exigidas. ¿Qué hacemos entonces? Una vez que nuestra hija o hijo se niega a obedecer una orden, entramos en un conflicto entre madre/padre e hija/hijo. La mejor forma de resolver el conflicto es utilizar una técnica que se llama la «mediación».

La mediación en un proceso de resolución de conflictos en el que las partes en desacuerdo solicitan la intervención de un mediador para que les ayude a resolverlo. Este se encarga de que los participantes hablen y dialoguen hasta que lleguen a un

acuerdo. Por supuesto este proceso está estructurado y organizado.

PREPARACIÓN

Para empezar, si la madre o el padre tienen un conflicto con una hija o hijo, para que puedan entrar en un proceso pautado de resolución del problema se requiere un mediador (uno de los padres) y la voluntad de los participantes de solucionar el problema.

Además, en una familia, para poder llevar a cabo una mediación, diferentes miembros de la misma deben formarse mínimamente y practicarla en casos ficticios antes de mediar en un conflicto real. Una vez se han hecho unas cuantas mediaciones, todos los miembros de la familia aprenden cómo se desarrollan y ya pueden hacer de mediadores también. Como se trata de mediar con los hijos o hermanos, no hace falta estudiar un máster para hacer de mediador (aunque por supuesto tampoco va mal), basta con practicar con alguien que conoce el procedimiento un par de veces. Al nivel del que estamos hablando en este libro, la mediación es sencilla. No tiene la complejidad de la mediación familiar profesional que se lleva a cabo cuando los conflictos desbordan a la familia y sus efectos tienen implicaciones legales.

¿CÓMO FUNCIONA?

Pongamos el ejemplo de una madre y una hija que entran en conflicto porque la hija de catorce años ha llegado más tarde de la hora permitida la noche del sábado. Previamente, la madre había seguido los pasos discutidos en este libro, es decir, le había pedido educadamente a la hija que no llegara más tarde de las doce de la noche. Después había escuchado la resistencia de su hija que le había explicado que sus amigos volvían todos hacia las cuatro de la madrugada. La madre había mostrado comprensión por el fastidio que supone tener que irse cuando tus amigos continúan de fiesta, pero le había explicado a la hija por qué era importante para ella que no llegara tan tarde y finalmente había hecho un ajuste y le había permitido a la hija que volviera a la una de la madrugada. La hija parecía haber aceptado la orden de su madre, pero finalmente regresó hacia las 6 de la mañana, después de, según ella, ir con los amigos a comprar pan en un horno que lo estaba cociendo al momento.

El primer paso lo da la madre que, enfadada por la desobediencia de la hija, le dice que al no cumplir con las condiciones establecidas han entrado en un conflicto familiar y necesitan una mediación. Para ello llama al padre que es el mediador disponible en ese momento (aunque también puede llamarse a una hermana o hermano si saben hacer de mediadores).

El segundo paso lo da el mediador que llama a las dos partes en conflicto y les pregunta si están preparadas para entrar en una mediación. En este punto, es importante aclarar que entrar en una mediación es obligatorio. La familia entendida

como un equipo deja de funcionar cuando los miembros de un grupo están enfrentados. Por tanto, nadie puede tener un conflicto con otro miembro de su familia y negarse a intentar solucionarlo. No obstante, una de las partes puede decir que está demasiado enfadada o alterada emocionalmente para poder entrar en una mediación en ese momento. Si una de las dos personas dice no estar preparada para la mediación, el mediador la envía a su habitación para que descanse, se relaje, se prepare emocionalmente, y finalmente cuando esté preparada, vuelva para poder empezar la mediación.

En este caso, lo más probable es que sea la hija la que diga que no está preparada y necesita calmarse primero. El padre la envía a su habitación. Puede quedarse allí el rato que quiera, pero no puede salir hasta que no vuelva a la mediación. La persona que no está preparada para mediar no puede volver a su vida normal y hacer como que no ha pasado nada. Solo puede tomar un tiempo para calmarse y prepararse. En la soledad de su habitación puede hacer lo que quiera porque cada persona se calma de forma diferente, pero no puede ir a la sala a ver la televisión, salir de casa, ir a la cocina a comer o quedar con unas amigas. Hasta que no esté preparada para la mediación, la persona está condenada a permanecer en su habitación sin compañía de nadie. Aunque una hija puede decir que necesita tiempo solo con la intención de postergar la mediación, pronto aprenderá que por más que la postergue, la mediación sigue allí esperándola y que mientras no se someta a la mediación no puede hacer nada más que estar en su habitación.

Si el hijo o la hija tienen una afición desmesurada a los juegos de ordenador, puede ser conveniente que la reclusión en la habitación se haga sin ordenador, PlayStation o teléfonos móviles disponibles. Algunos hijos pueden estar enganchados a esos aparatos electrónicos 20 horas seguidas y no necesitar abandonar la habitación, y eso no es recomendable. Por tanto es mejor asegurarse de que no tienen esos aparatos en la habitación mientras se calman. Sin embargo, excepto para los hijos que se enganchan a los aparatos electrónicos, para los demás esta restricción no es necesaria. La mayoría de los hijos descansarán un rato y después irán a buscar al padre para decirle que ya están preparados. No olvidemos que pasado el momento de enfado inicial, los hijos desean estar a bien con sus padres.

Algunas veces, los hijos prueban a ver si diciendo que no están preparados y dejando pasar un rato, a los padres se les olvida y no tienen que hacer la mediación. Es vital que el mediador sea consistente y no abandone su función. En cuanto el hijo sale de la habitación debe recordarle que la mediación le está esperando. Si el hijo intenta volver a la vida normal sin decir nada acerca de la mediación, el mediador debe inmediatamente recordarle que no puede hacer nada, excepto permanecer en su habitación, hasta que no se someta a la mediación. Si el mediador se mantiene firme, el hijo, incluso el que intenta escaquearse, acabará aceptando su destino y entendiendo que es hora de empezar la mediación.

NORMAS DE LA MEDIACIÓN

Una vez que las dos partes en conflicto (en este caso la madre y la hija) aceptan empezar a mediar, el mediador debe recordarles cuatro normas esenciales para que la mediación funcione.

Primera: Se habla por turnos otorgados por el mediador.

Segunda: Mientras una parte habla, la otra debe escuchar sin interrumpir, sin hacer aspavientos, sin hacer comentarios, sin burlarse y sin hacer gestos que indiquen que se niega a escuchar (por ejemplo taparse los oídos con las manos, o girar la cabeza, o empezar a tatarear una canción).

Tercera: La persona que tiene el turno para hablar debe explicar lo que ha pasado desde su punto de vista, y la forma en que se siente, pero no puede insultar a la otra persona, burlarse de ella, amenazarla o atacarla de ninguna otra forma.

Por ejemplo, si la madre dice algo así como: «Estoy muy enfadada porque habíamos quedado que volverías a la una de la mañana y te has saltado nuestro acuerdo a la torera» eso es correcto porque la madre solo está reflejando hechos objetivos (aunque sería mejor que en vez de decir: «Te lo has saltado a la torera» dijera: «y has llegado 3 horas más tarde» eso es aún más objetivo).

Pero lo que no es correcto es que la madre diga: «Estoy muy enfadada porque habíamos quedado que volverías a la una de la mañana, y como siempre has vuelto a demostrar que no se puede confiar en ti, y has vuelto cuando te ha dado la gana, así que a partir de ahora se acabaron las salidas de noche, porque si tengo una hija irresponsable, no estoy dispuesta a dejar que haga lo que quiera». Aunque esta es una respuesta normal en una madre enfadada, y en muchos aspectos perfectamente justificada, y la hija tendría merecido ese castigo, esta respuesta vulnera las normas de la mediación. En esa frase, la madre ha insultado o juzgado a la hija dos veces (no se puede confiar en ti, y eres una irresponsable) y ha decidido un castigo antes de que la mediación acabe (a partir de ahora se acabaron las salidas de noche).

Cuarta: El propósito de la mediación es encontrar una solución. La persona que proponga una solución ha de creer, en buena fe y atendiendo a lo que se ha discutido en la mediación, que esta es aceptable para la otra parte.

CONTINÚA LA MEDIACIÓN

Una vez explicadas las normas, el mediador, en este caso el padre (pero muchas otras veces será la madre), recuerda a las partes que el objetivo de la mediación es encontrar una solución al conflicto. Y entonces pregunta a la madre y a la hija si de verdad quieren llegar a una solución o arreglo. Si las dos dicen que sí, procederá con la mediación. Si una de las dos partes dice que no, entonces esa parte (tanto si es la hija como si es la madre) debe ir a su habitación y estar allí reflexionando hasta que quiera llegar a un acuerdo. Lo normal es que una vez que las dos partes hayan

aceptado entrar en la mediación y hayan declarado que están preparadas para mediar, también tengan el deseo de arreglar el tema, pero es mejor que el mediador se asegure, para que de esta forma podérselo recordar a las dos partes luego si ve que no se esfuerzan en ello.

Una vez que las dos partes manifiestan que desean llegar a un acuerdo, el mediador pide a la parte que ha solicitado la mediación (en este caso la madre) que explique por qué la ha pedido. La madre explica su versión del problema ateniéndose a las normas explicadas por el mediador (no insultar, no amenazar, no atacar), mientras la hija escucha también atendiendo a las normas (no interrumpir, no hacer aspavientos, no girar la cabeza y negarse a escuchar, etc.). Cuando acaba la madre, le toca a la otra parte (en nuestro ejemplo, la hija) explicar su punto de vista. En este caso, es la hija la que debe hablar sin atacar, insultar o amenazar a la madre, y es la madre la que debe escuchar sin interrumpir, hacer aspavientos, etc. Las dos partes, en este ejemplo madre e hija (pero que en otros casos pueden ser cualquiera de los padres y cualquiera de los hijos o hijas, o dos hermanos), se turnan hablando hasta que empiezan a proponer una solución.

Si parece necesario (recomendable sobre todo en las primeras mediaciones), el mediador resume lo que cada uno dice sin tergiversarlo. Es decir, si la madre dice: «Estoy enfadada porque has llegado 3 horas tarde» el mediador se dirige a la hija y le dice «tu madre dice que está enfadada porque has llegado 3 horas tarde». El mediador ha de ser cuidadoso de no añadir cosas que no se han dicho como por ejemplo «tu madre dice que está enfadada porque parece mentira que hayas llegado 3 horas tarde, la verdad no sé en qué estabas pensando». Esa no es una forma válida de repetir lo que dice la madre, primero porque está añadiendo cosas que la madre no ha dicho, y segundo porque sin decirlo, claramente el mediador está tomando partido por una de las partes en el conflicto, y eso le invalida como mediador.

BÚSQUEDA DE SOLUCIONES

En el transcurso de la mediación, y a medida que los temas se van aclarando, a menudo, una de las partes entiende por qué las cosas han llegado a ese punto y propone una solución. Si la otra parte acepta la solución, se acabó el problema. Fin de la mediación.

Si las soluciones no vienen de forma natural y el mediador percibe que las dos partes ya han dicho lo que tenían que decir y han empezado a repetirse en sus argumentos sin avanzar hacia una solución, tiene la obligación de hacer saber a las partes que es hora de proponer medidas resolutorias. Para ello se dirigirá primero a la parte que ha solicitado la mediación (en nuestro ejemplo la madre) y dirá: «Ya habéis explicado vuestro punto de vista suficientemente, y es hora de ir a las soluciones ¿Qué propones para solventar este conflicto? También debe recordarle, como ha explicado al principio, que el propósito de la mediación es llegar a acuerdos y por tanto la madre tiene la obligación de proponer algo que sea satisfactorio para ella,

pero que, en vista de lo que se ha hablado, piense que será aceptable para la hija también. No es válido proponer soluciones a sabiendas que son inaceptables para la otra parte.

Una vez la madre proponga una solución, entonces el mediador se dirigirá a la otra parte y le preguntará si está de acuerdo con esa solución. Si la otra parte dice que sí, quiere decir que se ha llegado a un acuerdo y se acaba el conflicto. Pero si la otra parte dice que no está de acuerdo, entonces su obligación es proponer una segunda solución alternativa. Por supuesto, su solución está sometida a las mismas condiciones. Es decir, la hija debe proponer una segunda solución que sea satisfactoria para ella, pero que a la luz de lo discutido hasta el momento, entienda de buena fe que es una solución aceptable para la madre también. Entonces, el mediador se dirigirá a la madre y le preguntará si la solución propuesta por la hija es aceptable para ella. Si dice que sí, problema resuelto. Si dice que no, tiene entonces obligación la madre de proponer una tercera solución. El proceso continúa hasta que las dos partes se ponen de acuerdo en una solución. Puede parecer que esta mediación va a eternizarse, pero lo cierto es que normalmente, una vez las partes han podido explicar sus motivos y han escuchado los motivos de la otra parte, raramente se pasa de la tercera solución, y a menudo la primera ya es aceptada. Además, si el mediador percibe que las partes (una o las dos) están ofreciendo soluciones que no reflejan un deseo de llegar a un acuerdo, sino de vencer y someter al contrario, debe entonces recordar a las partes que el objetivo de la mediación es llegar a un acuerdo y solicitar a las partes que hagan un mayor esfuerzo. Si el mediador considera que su petición no ha sido atendida, tiene potestad para enviar a las dos partes a sus habitaciones respectivas y pedirles que no salgan hasta que no estén preparadas para proponer soluciones que reflejen un auténtico deseo de llegar a un acuerdo.

Veamos un ejemplo de cómo podría ir la mediación en el caso de la madre y la hija que llega tarde por la noche.

Mediador (dirigiéndose a la hija): Tu madre ha pedido una mediación. ¿Estás preparada para la mediación?

Hija: No. Estoy muy enfadada.

Mediador: De acuerdo, por favor ve a tu habitación y cálmate. Avísame cuando estés preparada.

Mediador (dirigiéndose a la hija): Tu madre ha pedido una mediación. ¿Estás preparada para la mediación?

Hija: Sí.

Mediador (dirigiéndose a la madre): Tu hija está preparada para la mediación, ¿estás tú también preparada?

Madre: Sí por supuesto.

Mediador (primero les recuerda las normas de la mediación. Una vez hecho

esto pregunta a las dos partes): ¿Las dos queréis llegar a un acuerdo y arreglar el problema?

Madre e hija: Sí (Como hemos dicho si una de las dos dice que no, el mediador la envía a su habitación).

Mediador: En ese caso madre, tú has pedido la mediación, explica a tu hija por qué la has pedido y cómo te sientes.

Madre (dirigiéndose a la hija): He pedido esta mediación porque habíamos llegado a un acuerdo de que volverías a la una de la mañana y has llegado 5 horas más tarde, y además no es la primera vez que pasa esto. Me siento dolida por tu incumplimiento y creo que tenemos que tomar medidas para que esto no vuelva a ocurrir.

Mediador (dirigiéndose a la madre): ¿Has terminado?

Madre: Sí.

Mediador (dirigiéndose a la hija): ¿Qué tienes que decir a tu madre?

Hija: Yo no llegué a ningún acuerdo, lo de la una de la mañana fue una imposición tuya, yo nunca estuve de acuerdo.

Mediador (dirigiéndose a la hija): ¿Has terminado? (Si es evidente para todos que la hija ha terminado, esta pregunta puede obviarse).

Hija: Sí.

Mediador (dirigiéndose a la madre): Es tu turno.

Madre: Quizá no llegaste a un acuerdo, pero yo soy tu madre y tengo que poner las normas en la casa, y tú no puedes llegar a la hora que quieras.

Hija (el diálogo empieza a fluir sin que el mediador necesite intervenir, a partir de aquí solo intervendrá si ve que los turnos o las reglas de la mediación no se respetan o cuando crea que el diálogo se estanca): ¿Qué tiene de malo llegar a las 6 de la mañana? Todas mis amigas lo hacen.

Madre: A partir de una determinada hora, en la calle hay más peligro y menos seguridad. Una niña de 14 años todavía no conoce bien todos los peligros a los que se enfrenta. Podría ocurrirte algo muy malo. Me preocupa que vayas en coche con un amigo que ha bebido más de la cuenta y puedas tener un accidente de coche. Me preocupa que ese u otro amigo con más alcohol en la sangre de lo debido pierda su autocontrol e intente abusar sexualmente de ti. Me preocupa que tengas que volver tarde a casa y puedas encontrar un ladrón o un violador en el camino. Me preocupa la compañía que encuentras a esas horas. Los chicos y chicas normalmente suelen irse a dormir más pronto, los que se quedan hasta tan tarde suelen ser los más conflictivos, los que fuman marihuana, abusan del sexo o consumen drogas. No es la compañía que quiero para ti.

Hija (un poco apabullada por las explicaciones de la madre, pero también consciente de que algunos de esos peligros que la madre ha mencionado son reales.

De hecho la noche anterior un chico le intentó meter mano a una de sus amigas, y a otra amiga le robaron el móvil en la fiesta, aunque no ha dicho nada del tema todavía y no lo dirá hasta que no sea imprescindible): Mamá era una fiesta en casa de una amiga y allí no vienen delincuentes.

Madre: Por eso te deje ir con solo catorce años. Pero si te alargas demasiado puedes empezar a hacer cosas que te ponen en peligro, como por ejemplo salir a la calle con los amigos y amigas a comprar pan a las 6 de la madrugada.

Hija: Ninguno estaba borracho.

Madre: Gracias a Dios, pero a esas horas no hubiera sido raro que más de uno lo estuviera.

Hija: Sí eso es verdad.

Mediador: Bueno creo que los temas han quedado suficientemente claros. Es hora de que busquemos una solución.

Mediador (dirigiéndose a la madre): Tú has solicitado la mediación que propones como solución.

Madre: Entiendo que si tus amigas siguen de juerga es duro tener que irse, pero no quiero que corras esos peligros. En el futuro si crees que la fiesta va a durar más allá de la una de la madrugada, has de quedarte a dormir en casa de la amiga que hace la fiesta y no salir de la casa. O si eso no es posible, hemos de quedar a una hora y tus padres te iremos a buscar. No más aventuras a comprar pan. Por otra parte, esta noche me has desobedecido y debes compensarme por ello. Este fin de semana cocinarás y pondrás el lavaplatos los dos días.

Mediador (dirigiéndose a la hija): ¿Estás de acuerdo con la solución que propone tu madre?

Hija: Con la primera parte sí, pero con lo del fin de semana no.

Mediador: ¿Qué le propones a tu madre entonces?

Hija: Cocinaré y pondré el lavaplatos el sábado, y el domingo al mediodía, pero por la noche no porque tengo muchos deberes y si no, no los podría hacer.

Mediador (dirigiéndose a la madre): ¿Estás de acuerdo con esta segunda solución?

Madre: De acuerdo. Me parece bien.

Mediador (dirigiéndose a las dos): Hemos llegado a un acuerdo. Doy la mediación por acabada.

Madre e hija se dan un abrazo.

Este ejemplo de mediación no es extraordinario, por el contrario es muy habitual. Recordemos que no mediamos con enemigos, sino con hijos que en el fondo de sus corazones desean el amor y la aprobación de sus padres. Cuando les damos la

oportunidad de escucharnos con calma y de ser escuchados atentamente, los hijos la aprovechan porque les permite volver a la armonía con los padres. La mediación permite a las dos partes en conflicto llegar a acuerdos que a ambas partes les parecen equitativos, y les permite tener la sensación que la otra parte es justa, es capaz de escuchar, se esfuerza en llegar a acuerdo y, en definitiva, nos quiere.

EL PAPEL DEL MEDIADOR

En el ejemplo anterior, se pueden observar todos los aspectos del rol del mediador. Veámoslos:

El mediador no da soluciones y no juzga. En este caso podemos ver claro que el mediador no ha opinado en ningún momento ni ha ofrecido ninguna solución. Las soluciones han venido directamente de la madre y de la hija. El mediador se ha limitado a asegurarse de que cuando una parte hablaba, la otra escuchaba, y cuando la primera parte terminaba de hablar, entonces era la segunda parte la que hablaba mientras que a la primera le tocaba escuchar.

El mediador también se asegura de que el que habla no insulta, amenaza o se burla, y de que el que escucha no interrumpe al que habla. Llegado el momento, el mediador se asegura también de que las dos partes implicadas busquen una solución y la encuentren. Es vital que el mediador no tome partido por ninguna de las partes ni opine sobre el conflicto.

Salvo en raras ocasiones, el mediador puede ver que las partes se han encallado y no consiguen encontrar una solución que él o ella (depende del género del mediador) ven claro. Si el mediador piensa que puede proponer una solución que ambas partes aceptarían y que no están en el camino de encontrar por sí mismas, puede pedir permiso a las partes implicadas, y si las dos lo dan, proponer una solución. Pero solo después de obtener permiso de las dos partes. Debe quedar claro que normalmente ofrecer soluciones NO es su papel.

OBSTÁCULOS QUE PUEDEN PRESENTARSE EN EL TRANSCURSO DE LA MEDIACIÓN

Primero: Una de las partes no está preparada para mediar. Como hemos explicado, el mediador envía a esa persona a su habitación para calmarse y prepararse para la mediación. Se asegura de que la persona abandone su cuarto solo para mediar.

Segundo: Una de las partes no desea llegar a un acuerdo. Se aplica la misma solución que en el caso anterior.

Tercero: La persona que habla, insulta, amenaza, o ataca a la que escucha. El mediador le recuerda que esas expresiones no son aceptables en una mediación y que debe limitarse a explicar los hechos y sus sentimientos pero sin juzgar a la otra

persona.

Cuarto: La persona que habla persiste en los insultos o amenazas. El mediador considera que la persona demuestra no estar preparada para la mediación y aplica la solución del primer punto (es decir, la envía a su habitación).

Quinto: La persona que escucha interrumpe, se muestra irrespetuosa, se niega a escuchar, se burla o grita. El mediador le recuerda las normas de la mediación y le pide que se comporte.

Sexto: La persona que escucha persiste en su conducta inaceptable. El mediador de nuevo considera que la persona demuestra no estar preparada para la mediación y aplica la solución del primer punto (es decir, la envía a su habitación).

Séptimo: Las dos partes repiten los mismos argumentos en cada intervención. La mediación no parece avanzar. El mediador recuerda a las partes que el propósito de la mediación es llegar a acuerdos y que es importante que en sus intervenciones demuestren que han escuchado lo que ha dicho la otra persona.

Octavo: Las partes continúan repitiéndose. El mediador decide que es hora de buscar soluciones y pide a la parte que ha solicitado la mediación que ofrezca una primera solución.

Noveno: Las partes implicadas ofrecen soluciones inaceptables para la otra parte. No parece haber forma de llegar a un acuerdo. El mediador les recuerda que las soluciones deben ofrecerse con el convencimiento de que son aceptables para la otra parte. La persona que ofrece soluciones a sabiendas de que son inaceptables para la otra parte no está honestamente buscando una solución, sino una victoria.

Décimo: Las partes implicadas siguen ofreciendo soluciones inaceptables para la otra parte. No parecen haber escuchado las palabras del mediador. El mediador determina que las partes no están siendo fieles a su declaración de que quieren llegara a un acuerdo, y les pide a ambas que vayan a sus respectivas habitaciones y no salgan hasta que no estén preparadas para realmente buscar una solución aceptable para todos.

Undécimo: El hijo o la hija se niega a irse a la habitación. En ese caso, si el niño es pequeño, el mediador lo cogerá en brazos y lo llevará a la habitación a la fuerza. Cerrará la puerta y dejará al niño dentro.

Si los padres lidian con un adolescente, ya no pueden cogerlo en brazos y llevarlo a la habitación. Después de pedirle varias veces con firmeza que se vaya a la habitación, si el hijo persiste en no obedecer, el mediador le dirá que hasta que no esté preparado para la mediación, y en vista de que se niega a mediar y a prepararse, está temporalmente excluido de la vida familiar. El mediador en ningún caso debe intentar hacer uso de la fuerza, pero sí asegurarse de que el resto de la familia deja de

hablar o interactuar con el hijo rebelde. El hijo no comerá o cenará con los padres, no recibirá ningún dinero y no tendrá ningún tipo de contacto, excepto el inevitable por compartir el mismo espacio vital con el resto de la familia. Estos casos ocurren raramente. Pero el mediador debe mantenerse firme, y debe dejar claro que como mediador no está a favor ni de una parte ni de la otra, pero que la mediación es obligatoria, y el hijo debe participar en ella tanto si quiere como si no. Y si no está preparado, debe relajarse en la soledad de su habitación. Es decir, el mediador no excluye temporalmente al hijo de la vida familiar por lo que ha hecho, sino por negarse a mediar. Una vez el hijo acepte mediar, vuelve a entrar en el círculo familiar, aunque todavía no haya llegado a ningún acuerdo con la otra parte.

Duodécimo: El hijo pequeño encerrado en la habitación intenta salir de ella. En ese caso, el mediador aguantará la puerta cerrada y se asegurará de que el hijo no sale de ella hasta que no esté preparado para mediar. Si el hijo llora, grita o aporrea la puerta, el mediador debe recordarle que podrá salir en cuanto esté preparado para la mediación. Está en su mano (la del hijo) salir de la habitación cuando quiera, pero ha de aceptar la mediación.

Cuando el hijo se calme y finalmente acepte mediar, el mediador no está autorizado a reñirlo por haber sido tan rebelde. Simplemente le da la bienvenida a la mediación y procede como si nada hubiera pasado. Recordemos que el objetivo de todo lo que hacemos no es que el niño obedezca, sino que conecte con su deseo de cooperar con los padres. Una vez el hijo ha conectado con ese deseo y ha aceptado mediar, no es el momento de reñirlo o criticarlo dañando con ello de nuevo la conexión afectiva. Es el momento de celebrar interiormente (sin tampoco hacer aspavientos) que el hijo ha vuelto al mundo de la cooperación y proceder con la mediación.

UN EJEMPLO CON UN NIÑO DE CUATRO AÑOS

El ejemplo anterior se refería a una adolescente. Algunos lectores podrían inferir erróneamente que las mediaciones son solo para chicos de esa edad (mayores de 10 años). Pero lo cierto es que las mediaciones funcionan tan bien o mejor con niños más pequeños. Personalmente recomiendo empezar con las mediaciones hacia los cuatro años de edad. Los adultos tendemos a minusvalorar las capacidades de los niños pequeños, pero lo cierto es que los niños de cuatro años son increíblemente inteligentes, y cuando hablan de temas que conocen a fondo, capaces de una lógica aplastante. Veamos un ejemplo en el que unos padres y su hijo de cuatro años han ido comprar al supermercado. Entre otras muchas cosas, han comprado unos helados para los postres del domingo. El niño, sin embargo, quiere tomar uno de los helados en el momento, y el padre le dice que los han comprado para el domingo y no se pueden tomar antes. El niño insiste y el padre se mantiene firme en la negativa. La cosa va escalando hasta que el niño hace una pataleta y empieza a llorar, gritar y hasta golpear al padre. Aunque el padre le ordena al hijo parar y dejar de gritar y pegarle, el

niño continúa. El padre en vez de enfadarse, gritar, reñir o castigar al hijo, le dice que necesitan una mediación y le pide a la madre que haga de mediadora. Salen del supermercado y se sientan en un banco público. La mediación se desarrolla de la siguiente forma:

Madre (dirigiéndose al niño): Jorge, tu padre ha pedido una mediación. ¿Estás preparado para la mediación?

Hijo: No.

Madre: Bien. Tómate unos minutos en este banco. Estaremos sentados aquí un rato para que te calmes y podamos hacer la mediación.

Los tres permanecen sentados en el banco unos dos minutos sin hablar.

Madre (al cabo de dos minutos): ¿Estás preparado ya Jorge?

Hijo: Sí.

Madre (dirigiéndose a los dos): Os recuerdo que la mediación se hace para arreglar el problema. ¿Queréis arreglar el problema?

Padre: Sí.

Hijo: Sí.

Madre: Muy bien Juan (que es el padre) explica porque has pedido esta mediación.

Padre (dirigiéndose al hijo): He pedido esta mediación porque me has pegado y has gritado en el supermercado y no me gusta que me peguen.

Madre: ¿Has acabado?

Padre: Sí.

Madre (dirigiéndose al hijo): Es tu turno Jorge ¿Qué le contestas a tu padre?

Hijo (dirigiéndose al padre): Yo quiero un helado y no me lo das.

Madre: ¿Has acabado?

Hijo: Sí.

Madre (dirigiéndose al padre): Es tu turno Juan ¿Qué le contestas a tu hijo?

Padre (dirigiéndose al hijo): No te he dejado tomar un helado porque los hemos comprado para el domingo. Si los comemos ahora no nos quedarán para el domingo cuando venga la abuela. ¿No quieres que le queden helados a la abuela?

Hijo: Pero yo solo quería uno.

Padre: Pero ahora vamos a comer, y si tomas un helado justo antes de comer, no vas a tener hambre, y es importante que tomes comida sana antes de comer dulces.

Hijo: ¿Puedo tomar uno después de comer?

Padre: De acuerdo pero solo uno, porque sino, no quedarán para la abuela el domingo.

Madre (dirigiéndose al padre): ¿Ya está arreglado el problema o hay algo más que solucionar?

Padre (dirigiéndose al hijo): No, hay otro problema, y es que me has pegado y gritado en el supermercado. No me gusta que me peguen.

Hijo: Tú también me has gritado.

Padre: Es verdad, pero solo después de que me hubieras pegado y gritado tú primero.

Hijo: Lo siento. No lo volveré a hacer.

Padre: Yo también lo siento. No debería haberte gritado. ¿Qué vas a hacer la próxima vez que quieras un helado o un chocolate y te diga que no puede ser?

Hijo: Pediré una mediación.

Padre: Me parece una buena idea.

Madre: ¿Está el tema arreglado ahora?

Padre: Sí.

Hijo: Sí.

Los tres se levantan del banco para ir a casa. El hijo le da un abrazo al padre.

Que nadie se crea que esta es una situación irreal que no ocurre en la vida diaria. He visto y he hecho cientos de mediaciones y os puedo asegurar que las mediaciones con niños de cuatro años van más o menos así, y los chavales responden de forma muy madura cuando les toca hablar si nosotros les hablamos con respeto y con madurez también.

EL BASTÓN DE LA PALABRA

En algunas ocasiones, especialmente cuando somos inexpertos en la mediación, o con niños pequeños, puede ser conveniente utilizar lo que llamamos el bastón de la palabra. Este puede ser cualquier palo que tengamos en casa que mida algo más de un palmo, o puede ser un pequeño animal de peluche, o a falta de algo mejor puede utilizarse un simple bolígrafo. El mediador se asegura de dar el bastón de la palabra a la persona que le toca hablar y solo puede hablar el que lo tiene en la mano, el otro tiene que escuchar. Cuando uno acaba de hablar lo entrega al mediador quien se lo da a la otra persona que tiene entonces el turno de palabra. De esta forma, el mediador no necesita preguntar a cada una de las partes si han acabado de hablar, y queda más claro al que no tiene el bastón que no puede hablar hasta que lo reciba del mediador. Si una de las partes interrumpe a la otra, el mediador puede decirle: «No tienes el

bastón de la palabra. No puedes hablar ahora. Espera a que te dé el bastón». Como he dicho, especialmente cuando tenemos poca experiencia con las mediaciones y nos resulta difícil controlar nuestro deseo de contestar a lo que dice el otro, y para los niños pequeños que tienen dificultad para autocontrolarse, el bastón de la palabra es una forma, a la vez visual y táctil, de recordar cuándo se puede hablar y cuándo no. Si las partes en conflicto tienen costumbre de hacer mediaciones, el bastón de la palabra ya no resulta necesario porque todo el mundo sabe respetar su turno.

CUANDO NO HAY MEDIADOR

Cuando explico las mediaciones, algunos padres me preguntan: «¿Pero qué pasa si estoy sola/o en casa y no tengo mediador? ¿Tengo que esperar hasta que venga mi pareja? La respuesta es no. La mediación, aunque parezca paradójico, puede hacerse sin mediador. Lo importante es que respetemos sus reglas. Es decir, tenemos que respetar los turnos de palabra, tenemos que recordar que no se puede insultar, amenazar o atacar a la otra persona cuando hablamos, y que no se puede interrumpir, burlarse o negarse a escuchar cuando es el turno de escuchar. El mayor reto es para el padre que tiene que controlar sus impulsos y asegurase de que no rompe ninguna de las reglas. Como no va a haber un mediador que le controle si pierde los papeles, el adulto debe asegurarse de que se controla al 100 por 100 y no abusa de su situación de poder. Si respeta las reglas de la mediación, esta puede llevarse a cabo igualmente. Si miramos la mediación anterior, podemos ver fácilmente que padre e hijo podrían haber desarrollado el mismo diálogo en el banco de la plaza sin la presencia de la madre. Como digo, el peligro de no tener mediador es que nadie controla al adulto, y este debe recordar que si abusa de su posición de fuerza, interrumpe a su hijo cuando habla, le amenaza, le insulta, se burla de él o pierde los nervios, está cargándose la mediación, y difícilmente podrá volver a utilizarla como medio de resolución de conflictos con el hijo. Este ya no se fiará del padre y la mediación se convertirá en una simple discusión más como las muchas que tienen padres e hijos que no llegan a ninguna parte y acaban alejando emocionalmente a los hijos de sus padres.

EFECTO DISUASORIO DE LA MEDIACIÓN

Un tema a tener en cuenta es que a los hijos las mediaciones no les gustan nada. Cuando un hijo está peleando con su padre o su madre, lo que quiere es salirse con la suya, no mediar. Cuando le avisamos que debido a la falta de acuerdo necesitamos una mediación, le fastidiamos enormemente, porque el hijo sabe que ya no puede salirse con la suya. Deberá someterse a un acuerdo justo y comportarse de forma responsable. Por otro lado, el hijo también siente tranquilidad, porque al pedir una mediación sabe que no tendrá que someterse al dictado del padre. El padre también deberá aceptar una solución justa, acordada por las dos partes.

Hay otro motivo por el que los hijos no les gustan las mediaciones, y es que interrumpen lo que quieren hacer que normalmente es jugar, o hablar con sus amigos por teléfono, o ver la televisión o alguna otra cosa parecida. Una mediación toma unos minutos, pero los niños suelen ser impacientes y prefieren solucionar el tema rápido en vez de tener que mediar.

El resultado es que a menudo basta con que la madre avise de que va a pedir una mediación para que el hijo ceda y acepte hacer aquello que no quería hacer. Como la mayor parte de las veces, los hijos saben que tienen que hacer lo que se les pide, solo que les da pereza y están intentando retrasar el momento o están intentando ver si se pueden escaquear, una vez que se anuncia la mediación saben que esas posibilidades se han esfumado y que van a tener que comportarse responsablemente, les guste o no. Por tanto, muchas veces les sale más a cuenta ceder y hacer lo que les toca sin tener que pasar por la mediación. No os sorprendáis si se produce un diálogo como el siguiente:

Madre: Pedro, como te he pedido treinta veces que pongas el lavaplatos y no hay forma de que lo hagas, voy a tener que pedir una mediación.

Pedro: Está bien mamá, ya lo hago. No hace falta que hagamos la mediación.

¡Problema arreglado!

CUANDO EL HIJO PIDE LA MEDIACIÓN

Uno de los aspectos más positivos de la mediación es que es justa. Un padre puede solicitarla cuando tiene un problema con un hijo, pero un hijo también puede solicitarla cuando tiene un problema con uno de los padres. Eso le da un sentimiento de poder y de ser tratado equitativamente que es muy importante para que la familia pueda funcionar como un equipo. Si los hijos perciben que las normas solo se les aplican a ellos pero que los padres hacen lo que quieren, se las saltan cuando les conviene y gozan de todos los privilegios, el sentimiento de equipo se resiente. Pero si los hijos ven que los padres se someten a las mismas normas y exigencias que les imponen a ellos, entienden que el trato es justo y que la familia realmente es un equipo, y por tanto se sienten felices de ser parte de él.

Para un padre o una madre, que los hijos pidan mediaciones supone una gran tranquilidad porque saben que en vez de tener que solucionar el problema a gritos, con amenazas o con castigos, van a poder hablar civilizadamente y llegar a acuerdos razonables. Una perspectiva francamente más atractiva.

LAS MEDIACIONES VAN A LA BAJA

Otro tema a tener en cuenta es que en las familias que tienen un alto grado de

conflicto, las mediaciones al principio son muy necesarias. Pueden hacer falta 6 o 7 mediaciones al día. Los hijos están acostumbrados a solucionarlo todo con gritos o peleas, y han aprendido que unas veces ganan (los padres ceden) y otras pierden (los padres se imponen) dependiendo de quién está más fuerte en ese momento. Sin embargo, esos hijos no han aprendido a ser responsables y justos, ni a tener en cuenta el punto de vista del otro. Y estas cosas no se aprenden de un día para otro, requieren un cierto tiempo. Pero si se es firme y se hacen todas las mediaciones que hacen falta, poco a poco se pasan de 6 o 7 mediaciones al día a solo una o dos, y pronto a una o dos a la semana, y en un cierto tiempo uno se descubre pensando que no ha hecho una mediación en meses. Aquella familia en la que el conflicto era continuo, y donde la única forma de evitarlo era ceder a la mala conducta de los hijos, se ha convertido en una balsa de armonía, donde las mediaciones raramente son necesarias y los hijos (y los padres) se comportan de una forma responsable y considerada con los sentimientos y derechos de los demás. Un horizonte más que deseable para cualquier padre.

MEDIACIÓN ENTRE HERMANOS

Hasta aquí hemos hablado de la mediación como un sistema de solucionar los problemas entre padres e hijos. No obstante, la mediación es igualmente útil y beneficiosa para solucionar problemas entre hermanos o hermanas que, generalmente, son aún más frecuentes que con los padres. Al fin y al cabo, los hermanos suelen jugar o pasar más tiempo juntos que con sus padres.

Supongamos un hermano de cuatro años y una hermana de seis que se pelean porque la hermana mayor le ha cogido al pequeño su oso de peluche. El niño va llorando donde su madre y le cuenta lo ocurrido. La madre le pregunta si le ha pedido a la hermana que le devuelva el osito. El niño dice que sí, pero que la hermana no quiere devolvérselo. La madre le pregunta si necesita una mediación con su hermana. El niño dice que sí. La madre llama entonces a la hija y le dice que su hermano ha pedio una mediación.

Madre: Lucía ¿Estás preparada para la mediación?

Lucía: No.

Madre: Bien, quédate en tu cuarto mientras te preparas. Pero, hasta que no se solucione el problema tendré que guardar el oso de peluche.

Lucía (ante la perspectiva de quedarse temporalmente sin el osito): Bueno, ya estoy preparada.

Madre (dirigiéndose al hijo): Jaime, explícale a tu hermana por qué has pedido la mediación.

Jaime: Me has quitado mi oso de peluche, y es mío y lo quiero.

Madre: Lucía, es tu turno.

Lucía: Tú ayer me cogiste mi unicornio sin pedirme permiso y ahora me toca a mí.

Madre: Jaime, tu turno.

Jaime: No es verdad, no te lo cogí.

Lucía: ¿Ah no? Y entonces, ¿quién estaba saltando por encima del sofá con el unicornio en la mano?

Jaime: Eso es mentira, es mentira.

Madre: Está bien, dejemos ese tema. ¿Qué quieres para solucionar este problema Jaime?

Jaime: Que Lucía me devuelva el osito.

Madre: Recuerda que has de proponer una solución que sea buena para ti, pero también buena para tu hermana.

Jaime: Bueno que me devuelva mi osito, y la próxima vez que quiera su unicornio se lo pediré (reconociendo implícitamente que sí lo había cogido).

Madre: ¿Estás de acuerdo con esta solución Lucía?

Lucía: No, él me cogió el unicornio ayer. No es justo. Ahora me toca a mí.

Madre: ¿Qué propones entonces? Recuerda también que has de proponer algo bueno para ti pero también para Jaime.

Lucía: Que me deje jugar un rato con el osito y luego se lo devuelvo. La próxima vez se lo pediré y él a mí también.

Madre: ¿Estás de acuerdo con esta solución Jaime?

Jaime: No. Quiero el oso ahora. Pero si quieres puedes coger mi lobo feroz.

Lucía: ¿Por qué no jugamos juntos?

Jaime: Vale.

Madre: ¿Problema solucionado?

Jaime y Lucía a la vez: Sí (y se van a jugar la mar de contentos hasta la próxima confrontación).

A veces los problemas no se solucionan tan fácilmente. Por ejemplo, podría haber pasado que Lucía no hubiera accedido a jugar con el lobo feroz en vez del oso. En casos así puede ser útil preguntar a los hijos cuánto tiempo necesitan el juguete. Veamos un ejemplo:

Madre: ¿Cuánto tiempo necesitas el oso Lucía?

Lucía: Sólo un rato hasta que acabe este juego.

Madre: Pero, ¿será un rato largo o un rato cortito?

Lucía: Cortito.

Madre: Jaime, ¿puedes esperar un ratito cortito y luego Lucía te devuelve el oso? Yo me encargo de traértelo en cuanto Lucía acabe.

Jaime: Bueno, pero Lucía me ha de dejar el unicornio.

Lucía: Vale (y le da el unicornio).

Madre: ¿Problema solucionado?

Lucía y Jaime: Sí.

Hay que añadir que no sería de extrañar que al cabo de unos minutos Jaime estuviera felizmente jugando con sus cosas y ya no se acordara más del oso. Y que cuando Lucía se lo devolviera, ni lo mirara porque estuviera ocupado jugando con unas espadas. Tampoco resultaría sorprendente que al cabo de unos pocos minutos Jaime y Lucía estuvieran jugando juntos con el oso, el unicornio y otros varios animales de peluche. Los niños se olvidan de sus diferencias muy rápido.

EFECTOS DE LA MEDIACIÓN EN LA COOPERACIÓN FAMILIAR

La mediación, como puede verse, tiene un efecto extremadamente positivo en la cooperación familiar. Padres, madres, hijos e hijas aprenden a solucionar sus diferencias de forma positiva, escuchando y expresándose, y sobre todo llegando a acuerdos que son beneficiosos para ambas partes en conflicto. Acuerdos que requieren esfuerzos y renuncias similares para todos. La mediación garantiza que no sea siempre el padre el que se salga con la suya, o siempre el hijo, porque los padres prefieren ceder antes que discutir con esa «fiera corrupia» de hijo que tienen.

En una familia que trabaja por establecer una fuerte conexión afectiva entre sus miembros y que se esfuerza por alimentar un clima de cooperación, la mediación es la garantía de que incluso los momentos de confrontación más fuertes se solucionarán cooperando y respetando a todo el mundo y no utilizando la fuerza (verbal o física).

Otro de los grandes beneficios de la mediación para la cooperación familiar es que permite a los padres no tener que tomar partido en las luchas entre hermanos. Sin la mediación, cuando dos hermanos se pelean, los padres se ven obligados a intervenir, averiguar qué ha pasado y dictar sentencia. Esa sentencia puede provocar muchos problemas: un hijo considera que siempre damos la razón al otro, otro hijo considera que la decisión que hemos tomado no es justa, otro hijo piensa que el hermano es un idiota (o cosas peores). Es decir, cuando solucionamos los problemas de los hijos corremos el peligro de caer en favoritismos (aunque lo hagamos sin mala intención) y de meter la pata. Además, el remedio que imponemos frecuentemente no sirve para reconciliar a los hermanos que tendrán que aceptarlo, pero que pueden seguir enfadados si no les gusta o les parece injusto. Por el contrario, cuando hacemos una

mediación, los padres no toman partido por ninguno de los hijos ni tampoco ofrecen soluciones. Los hijos llegan a sus propias soluciones y a sus propios acuerdos. No se sienten discriminados y acaban en buenos términos. A lo largo del tiempo, todos esos conflictos solucionados por los hermanos favorece el crecimiento de una amistad entre ellos. Por el contrario, las soluciones tomadas por los padres corren el riesgo de alimentar enemistades entre hermanos que pueden ir aumentando con el tiempo. Todos conocemos familias en las que los hermanos, ya adultos, se llevan muy mal o están enfrentados. En las familias que han utilizado las mediaciones, los hermanos son amigos y se apoyan en los momentos de dificultad.

LA MEDIACIÓN Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

La mediación es un instrumento excepcional para desarrollar la inteligencia emocional y para practicar sus diferentes capacidades en el día a día. Para empezar, para mediar necesitamos pensar en nosotros, qué es lo que queremos, qué es lo que nos molesta, por qué hemos reaccionado de esa manera, en qué estamos dispuestos a ceder. Por tanto, nos obliga a practicar habilidades de la autoconciencia. Recordemos que la autoconciencia es la capacidad de conocer y entender nuestros propios sentimientos, emociones, deseos y objetivos. Todo ello es necesario si queremos entrar en un proceso de resolución de conflictos como la mediación. Tener que explicar por qué hemos actuado como lo hemos hecho, cómo nos hemos sentido, qué queríamos y qué queremos ahora nos fuerza a un ejercicio de retrospección muy útil para el autoconocimiento personal.

La mediación también nos obliga a practicar la autorregulación. Sus reglas no nos permiten insultar a la otra persona, interrumpirla, amenazarla, gritarla, intimidarla, abusar de nuestra mayor fuerza o nuestra mayor labia. Hemos de hacer un enorme esfuerzo de regulación de nuestra conducta, nada fácil si tenemos en cuenta que cuando hacemos una mediación, normalmente nuestras emociones están sobreexcitadas, y esa sobreexcitación nos está pidiendo una liberación emocional en forma de grito, bofetada, rabieta, insulto o incluso agresión física. En vez de ello, sin embargo, la mediación nos obliga a calmarnos y explicar nuestro punto de vista de una forma respetuosa y civilizada.

Asimismo, la mediación es una excelente práctica de la tercera de las capacidades de la inteligencia emocional que es la capacidad de entender las emociones de las otras personas y empatizar con ellas. En la mediación no solo hemos de controlarnos y hablar ajustándonos a unas normas, sino que además tenemos que escuchar lo que la otra persona dice, lo que piensa, cómo se siente, por qué ha actuado cómo lo ha hecho, y lo que quiere. La mediación facilita esa escucha porque remueve las barreras a la comunicación. La otra persona, cuando se explica, no puede atacarnos, y por tanto no necesitamos defendernos de lo que dice, y eso facilita que podamos escucharla y podamos intentar entender su punto de vista. Por si esto fuera poco, la mediación nos fuerza a tener en cuenta los deseos y razones del otro cuando

buscamos soluciones. Como he explicado cuando proponemos una solución al conflicto hemos de pensar en lo que nosotros queremos y nos satisface, pero también hemos de pensar en qué puede satisfacer a la otra parte y cuál puede ser una solución justa y equitativa teniendo en cuenta las emociones, las razones y los objetivos de ambos. Ese es un ejercicio extraordinario para ejercitar y desarrollar la empatía.

La mediación nos ayuda, además, a establecer relaciones interpersonales positivas. En vez de pelearnos, agredirnos física o verbalmente, y acabar desarrollando sentimientos negativos y rencores hacia la otra persona, dialogamos, escuchamos, buscamos y encontramos acuerdos, y acabamos desarrollando sentimientos positivos hacia el otro, un mayor conocimiento y una mayor comprensión de su forma de ser, y una mayor proximidad afectiva. Es decir, acabamos más amigos en vez de más enfrentados. Además, aprendemos formas de comunicación positiva y efectiva que luego utilizamos en otros contextos y que nos permiten desenvolvernos mejor en las relaciones interpersonales. Una vez aprendemos a expresarnos adecuadamente, a controlar nuestras emociones, y a escuchar y empatizar con el otro en el seno de la familia, empezamos a practicarlo en nuestras relaciones con los amigos, los vecinos y las personas en general, y ello nos permite crear relaciones humanas positivas en muchas, sino en todas las áreas de nuestra vida.

Finalmente, las mediaciones son muy útiles para mejorar la autoestima de los hijos y la confianza en sí mismos. En vez de escuchar de parte de los padres lo malos que son o lo equivocados que están, los niños aprenden que sus razones y motivaciones son tan válidas como las de los adultos y que el conflicto no es el resultado de su maldad, egoísmo, falta de inteligencia, tozudez o cualquier otro rasgo negativo, sino del choque entre intereses enfrentados y de formas de ver las cosas distintas, que necesitan ser reconciliadas, o de malentendidos que una vez aclarados permiten la unión y el acercamiento entre los miembros de la familia. En vez de llegar a la conclusión de «mi madre no me quiere, o no me entiende, o me odia, o es injusta» los hijos ven a los padres como personas que les quieren, que les escuchan, que les respetan y que trabajan con ellos para encontrar las mejores soluciones para todos. Eso les permite entender que merecen ese respeto, ese cariño y esa escucha tanto como tienen la obligación de mostrar respeto, cariño y escucha a los demás. La confianza en sí mismos de los hijos recibe una inyección diaria de moral.

LA MEDIACIÓN

1. Empieza cuando un miembro de la familia la solicita y busca un mediador.
2. El mediador convoca a las partes en conflicto.
3. Las personas afectadas tienen obligación de participar.
4. Sin embargo, pueden pedir un tiempo de reflexión.
5. Ese tiempo se pasa en la soledad de la habitación.
6. Se habla por turnos.
7. El que habla explica los hechos y sus sentimientos, pero no insulta, amenaza, se burla o ataca a la otra persona.
8. El que escucha, no interrumpe ni hace gestos que muestran que no desea

escuchar.

9. Llegado el momento oportuno, una de las partes debe ofrecer una solución al conflicto.
10. Si la otra persona no está de acuerdo, está obligada a proponer una solución alternativa.
11. Las soluciones deben ofrecerse con el convencimiento de que, a la luz de lo que se ha discutido, son aceptables para la otra persona.
12. El mediador no opina ni ofrece soluciones.

Conclusión

Al principio de ser padre y a pesar de ser licenciado en pedagogía y tener años de experiencia como maestro de escuela, no sabía nada de las técnicas que he explicado en este libro. Sabía que no quería ser autoritario como mis padres, y que quería ser dialogante con mis hijos, pero no tenía una idea clara de cómo hacerlo. El resultado es que cuando mis hijos se portaban mal, les advertía una y mil veces, pero a menudo no me hacían caso, y al final explotaba cuando no podía más gritando y a veces, debo confesar, soltando un cachete. En una de esas ocasiones, me sentí tan mal después de darle una bofetada a mi hijo mayor (que por aquel entonces solo tenía 4 años) que tomé la firme decisión de nunca más pegarle. Decidí que haría lo que fuera para educarlo pero nunca más le pegaría. Empecé a leer libros de educación de padres y a coger ideas para utilizar una disciplina más positiva y las cosas mejoraron mucho. Sin embargo, aunque ya no le pegué nunca más, seguía gritando cuando perdía los nervios y mis nuevas habilidades educativas no me eran suficientes. En otra ocasión, después de enfadarme más de lo normal y someter a mis dos hijos (que tenían 5 y 2 años en ese momento) a una bronca descomunal, me di cuenta de que mis hijos no podían ser las víctimas de mi falta de regulación emocional y de mi falta de conocimientos en cómo educarlos sin violencia física o verbal. Tomé una segunda decisión de que bajo ningún concepto volvería a gritarles tampoco. Pero si no podía ni pegarles ni gritarles cuando se portaban mal y no me obedecían, tenía que aprender nuevas técnicas que me permitieran conseguir mis objetivos. Leí más y sobre todo me obligué a poner en práctica las cosas que ya había leído pero que no utilizaba de verdad o al menos no con mucha consistencia. Poco a poco, mis años de estudio y lectura de otros expertos, mi propia investigación en inteligencia emocional, la continua práctica con mis hijos y la labor de educación de otros padres que estaban donde había estado yo unos años antes me permitieron desarrollar y perfeccionar las técnicas que os he explicado en este libro.

Por otro lado, el conflicto no se da solo con los hijos, en un matrimonio hay que hacer grandes esfuerzos para llevarse bien y entenderse con la pareja también. Cuando las cosas se ponen difíciles, cuando las cosas no van como nosotros quisiéramos, cuando los cónyuges tienen diferentes opiniones, deseos u objetivos, es difícil no caer también en los gritos, los comentarios hirientes, los reproches y otras varias conductas negativas. Pronto me di cuenta de que la forma de resolver los problemas con mis hijos no podía ser mejor o más positiva de la que utilizara con mi mujer. Entendí que éramos un equipo en la que las necesidades de todos, los deseos de todos y las aspiraciones de cada uno de nosotros eran igualmente importantes. No valía intentar imponer mis puntos de vista presionándoles de formas más o menos directas, abusando de mi mayor fuerza física, o de la mayor potencia de mi voz, ni

valía someterse dócilmente a los suyos para evitar problemas. Debíamos resolver nuestras diferencias como un equipo, estar unidos, apoyarnos, escucharnos con respeto y tomar las decisiones que beneficiaran más a todos y cada uno de nosotros. Así poco a poco fui desarrollando la filosofía de cooperación que he explicado en este libro. Nunca más pegué a ninguno de mis hijos, ni les grité, y la familia ha gozado de una envidiable armonía durante muchos años. Por supuesto todavía tenemos enfados y conflictos de tanto en tanto, pero primero son muy pocos, y segundo los solucionamos constructivamente.

Los padres que han asistido a mis cursos a menudo me comentan cómo estas técnicas les han ayudado a recomponer una relación con sus hijos que estaba muy deteriorada, o cómo les ha permitido por fin poder pararle los pies a su hijo o hija de cuatro o cinco años que se había convertido en un tirano a quien no sabían cómo dominar. Más importante, a menudo me comentan cómo ha cambiado el clima del hogar, permitiendo unas relaciones de mayor cariño entre los miembros de la familia.

Las estrategias que propone este libro no solo ayudan a establecer una vida familiar armoniosa, sino que sobre todo permiten desarrollar la inteligencia emocional de los hijos (y de los padres también). Aprenden a entender mejor quiénes son, qué quieren y cómo nos sentimos cuando establecemos una relación afectiva fuerte; y nuestros hijos se sienten queridos, protegidos y seguros en nuestra presencia, cuando les damos permiso para expresar sus ideas y sentimientos más profundos en conversaciones informales en las que los padres utilizamos la escucha activa, cuando permitimos a los hijos resistir a nuestras órdenes y sabemos escuchar su resistencia, o cuando les permitimos expresarse con total libertad en las mediaciones. Les ayudamos a desarrollar su capacidad de regular sus emociones y conductas cuando discuten sus planes y sus ideas en las reuniones familiares, cuando les hablamos con respeto en los momentos de tensión, cuando les exigimos que también ellos nos hablen con respeto en esos momentos, o cuando tienen que hablar sin insultar, sin gritar, sin atacar al otro o tienen que escuchar sin interrumpir, sin burlarse, o sin taparse los oídos cuando alguien les dice algo que no les gusta en el transcurso de las reuniones familiares o de las mediaciones. Todas esas ocasiones son además excelentes para aprender sobre los sentimientos, razones, objetivos e ideas de los demás, para aprender a respetar al otro, a entenderlo, y a empatizar con él o ella. En el ejercicio de empatizar, expresarse con respeto, ser capaz de defender las propias posiciones con amabilidad pero con firmeza, aprendemos también a establecer relaciones interpersonales positivas, y ese aprendizaje lo exportamos después a nuestras relaciones con amigos en la escuela, en el vecindario, con otros miembros de nuestra familia, y más adelante con compañeros de trabajo, con jefes y con subordinados.

Finalmente, la habilidad de expresar los propios sentimientos, de ser escuchado y valorado, de aprender a escuchar y valorar los sentimientos de los otros, la habilidad de llevarse bien con nuestros semejantes, de saber resolver los conflictos de una forma positiva y constructiva, les permite a nuestros hijos (y también a nosotros mismos) desarrollar una confianza en sí mismos y una motivación por luchar por las

cosas que quieren, que juntamente con todas las otras habilidades de la inteligencia emocional les serán enormemente útiles en la vida adulta.

Espero que practiquéis las estrategias que os he explicado y que podáis disfrutar de sus beneficios durante muchos años. Y si lo hacéis, por favor, escribidme alguna vez a mi email aalegre1958@yahoo.com y explicadme vuestras experiencias tanto si son positivas como si no lo son tanto. Con vuestra ayuda seguiremos perfeccionando el arte de educar a los hijos.

Apéndice

LA CONTROVERSIA SOBRE LA DEFINICIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Como he dicho antes, hay fuertes discusiones entre los investigadores y psicólogos sobre el término «inteligencia emocional». De hecho tenemos tres formas de ver la inteligencia emocional: como una alta capacidad de procesar información emocional, como una serie de tendencias de la personalidad, y como una acumulación de competencias emocionales. Veamos cada una de ellas.

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO CAPACIDAD DE PROCESAR INFORMACIÓN EMOCIONAL

Los pioneros de la investigación de la inteligencia emocional, los doctores Jack Mayer y Peter Salovey, la entienden sobre todo como una capacidad de procesar y usar sabiamente información emocional[28]. Ahora bien, cuando hablamos de información emocional ¿a qué nos referimos? En casi todas las cosas que nos dicen, que leemos, que vemos o que experimentamos hay información emocional. Esto quiere decir que afecta a nuestros deseos, nuestras ilusiones o nuestros objetivos. Por ejemplo, si os digo que la pared que tengo a ante mí mientras escribo este documento es blanca, esta información no tiene contenido emocional porque no afecta ninguno de vuestros objetivos o deseos. Pero si os digo que a vuestra hija, una amiga de la escuela la está criticando, o que su maestro está enfadado con ella, esta información tiene contenido emocional, primero porque os dice mucho sobre los sentimientos, los valores, los deseos y objetivos de su amiga o de su maestro, segundo porque podéis imaginar los sentimientos de vuestra hija cuando lo sepa. Probablemente se sentirá traicionada, frustrada, desanimada, quizás culpable o muy rabiosa. Además porque esta información provoca en vosotros algunas emociones también. Queréis a vuestra hija y que una amiga o una profesora la hagan sufrir también os hace sufrir a vosotros. Encontramos información emocional en las expresiones de la cara, el lenguaje corporal, los tonos de voz, las palabras que decimos, las expresiones artísticas y, en general, en cualquier expresión humana.

La persona emocionalmente inteligente capta la información emocional rápidamente. Entiende enseguida las posibles motivaciones de la amiga o del maestro, conecta la conducta de estas personas a sus razones, objetivos, miedos, inseguridades, envidias o deseos no confesados. Al mismo tiempo se da cuenta de los sentimientos que están experimentando la hija y ella o él mismo. La persona poco inteligente emocionalmente se enfada por lo que considera una traición y no ve más

allá.

La capacidad de procesar información emocional, en principio, es innata[29], pero también depende de la familiaridad que tenemos con aquel tipo de información[30]. Cuanto más sabemos de un tema, más fácil nos es entender nueva información relativa a ese tema. Por lo tanto, la inteligencia emocional se puede cultivar.

Para ayudar a nuestros hijos e hijas a poder procesar información emocional correctamente y con más facilidad, es importante que estén familiarizados con las cuestiones emocionales. Es importante que padres y maestros hablen de emociones, tengan en cuenta las emociones cuando analizan situaciones y problemas, escuchen la expresión de emociones de los niños y las niñas, y los ayuden a procesarlas, y enriquezcan su vocabulario emocional. En este sentido, con niños pequeños, puede ser de gran ayuda leerles cuentos que hablen de emociones o participar en juegos que planteen cuestiones emocionales.

INTELIGENCIA EMOCIONAL ENTENDIDA COMO UNA COMBINACIÓN DE RASGOS DE PERSONALIDAD: LA PERSONALIDAD EMOCIONALMENTE EFICAZ

La mayoría de nosotros conocemos personas que parecen irradiar carisma, que todo el mundo aprecia y escucha, que alegran una fiesta solo con su presencia, que todo el mundo escucha, que siempre parecen saber lo que quieren y que ayudan cuando se les necesita.

Este tipo de personas no necesariamente tienen una capacidad especialmente alta de procesar información emocional (es decir, no es un tema de inteligencia), más bien parece que lo que hacen les sale natural, es su forma de ser, es su personalidad. Han nacido así, o lo han aprendido de muy pequeños y no sabemos ni cómo. Las investigaciones muestran que este tipo de inteligencia emocional (que podemos llamar personalidad emocionalmente eficaz) es una combinación de elementos que incluyen la extroversión, la responsabilidad, la apertura a nuevas ideas y experiencias, la simpatía y la capacidad de preocuparse de las cosas solo un poco y nada más[31]. La gente que se preocupa demasiado por las cosas no arrastra, no entusiasma, no crea emociones positivas en el grupo. Puede ser una persona útil para evitar problemas, pero no tiene carisma.

¿Se puede desarrollar este tipo de personalidad? Y si se puede ¿Cómo? En teoría, la personalidad como la inteligencia es relativamente invariable a lo largo de la vida[32]. Una vez formada, algunos expertos dicen que hacia los 5 años, otros hacia los 14 o 15 años, la personalidad ya casi no cambia. Pero ciertamente, determinadas experiencias vitales parecen tener un efecto en la personalidad. Por ejemplo, sabemos que el trauma vivido en una guerra puede cambiar a una persona, y a menudo los jóvenes que hacen estancias solidarias en lugares de mucha pobreza y necesidad vuelven a casa transformados, con una perspectiva más positiva de su vida.

INTELIGENCIA EMOCIONAL ENTENDIDA COMO LA POSESIÓN DE DETERMINADAS HABILIDADES Y CAPACIDADES EMOCIONALES.

Finalmente, tenemos un grupo de definiciones amplio, entre las cuales la más conocida es la de Daniel Goleman, que hablan de la inteligencia emocional como de un grupo de competencias emocionales sin relación directa con el procesamiento de la información, sino con el desarrollo de habilidades emocionales prácticas tales como la capacidad de ser asertivo, de ser optimista, de regular las emociones, de ser amable y educado, y otras muchas[33]. Cada autor incluye en su definición un grupo ligeramente distinto de habilidades según su conveniencia. El doctor Goleman por ejemplo incluye hasta 25 habilidades en su definición.

¿QUÉ DEFINICIÓN ES LA BUENA?

A mi entender, el origen del conflicto está en la indefinición del concepto de inteligencia general. Si les preguntas a cien personas qué es la inteligencia, probablemente recibirás cien contestaciones diferentes. La cosa no mejora sustancialmente si se lo preguntas a psicólogos. Lo cierto es que ni siquiera los expertos en la materia se han puesto de acuerdo en la definición de inteligencia[34]. Y si no nos hemos puesto de acuerdo sobre qué es la inteligencia, mal podemos ponernos de acuerdo sobre lo que es la inteligencia emocional. En la definición de inteligencia existe, a mi entender, una confusión entre capacidad y utilización de esa capacidad. Me explico: La mayoría de definiciones sobre la inteligencia unen la capacidad de procesar información nueva con la capacidad de usar esa información en formas positivas y útiles para la persona[35]. El problema es que el valor del concepto está en su poder predictivo. Si incluimos en la definición la capacidad de hacer cosas positivas y eficaces, introducimos en la definición aquello que queremos predecir. Eso quiere decir que todo aquel que está teniendo éxito en su trabajo o en su vida es automáticamente inteligente (está usando la información adquirida de forma eficaz). Pero si medimos la inteligencia por el éxito que está consiguiendo la persona, el concepto pierde valor predictivo. Porque lo que queremos conseguir midiendo la inteligencia es saber si podemos predecir el éxito futuro de las personas.

Un segundo problema de este enfoque es que la persona puede conseguir hacer un trabajo bien hecho y tener éxito en su profesión, no porque sea inteligente, sino por ser trabajador, estar motivado, tener apoyo externo, tener más dinero para prepararse mejor que otros, y por un largo etc. de otros motivos.

En consecuencia, estos enfoques introducen confusión. El concepto de inteligencia, desde mi punto de vista, se refiere básicamente a la velocidad con la que las personas somos capaces de procesar y entender información nueva. Por explicarlo de una forma sencilla, si le explicamos una idea nueva a una persona y la entiende a la primera, tenemos la impresión de que esa persona es inteligente. Si hace falta explicarle la misma idea treinta veces, entonces nos queda la sensación de que la persona no es muy despierta. La capacidad de procesar información rápidamente, que

es lo que básicamente miden los test de inteligencia general, predice logros sustanciales en la vida de las personas, y por ello el concepto de inteligencia es importante. Aplicado a la inteligencia emocional, lo anterior significa que la persona emocionalmente inteligente es aquella que puede procesar información emocional rápidamente y entenderla bien. Este concepto de inteligencia emocional es el que proponen los doctores Mayer y Salovey[36] y se corresponde con la primera definición que hemos comentado.

La segunda definición, conocida como inteligencia emocional de rasgo, corresponde al doctor Petrides[37] que propone que la inteligencia emocional se refiere a «la autopercepción del individuo sobre sus habilidades emocionales». Es decir, Petrides trata de medir la inteligencia emocional pidiéndoles a las personas que se puntúen a sí mismas en una serie de habilidades emocionales. Por supuesto, la inteligencia no tiene nada que ver con la autopercepción. De hecho, lo que pensamos de nosotros mismos está más relacionado con nuestra personalidad que con nuestra inteligencia. Por ello lo que Petrides y otros miden con sus test es una combinación de rasgos de personalidad que parecen ser eficaces en situaciones con contenido emocional. Por tanto, en mi opinión, lo que se ha dado en llamar inteligencia emocional de rasgo no es en realidad inteligencia sino una medida de algo que estrictamente deberíamos denominar «autopercepción de la competencia emocional» o en todo caso «Personalidad emocionalmente eficaz».

En cuanto a la tercera definición de inteligencia emocional que propone una lista de capacidades y habilidades emocionales, no hay duda de que todas esas capacidades son positivas y benefician al que las posee. No está claro, sin embargo, que tiendan a ir unidas, y que por tanto se pueda hablar de una persona «emocionalmente competente». En realidad, debemos reconocer que la persona que acumula todas las posibles competencias emocionales no existe, y que debemos hablar no de competencia emocional sino de competencias emocionales y estudiarlas por separado como se ha estado haciendo ya desde hace mucho tiempo[38].

En definitiva, para ser claros, en mi opinión, debemos hablar de tres conceptos distintos:

1. La inteligencia emocional.
2. La personalidad emocionalmente eficaz, y finalmente
3. Las diversas competencias emocionales.

Cuál de esos tres conceptos tiene mayor capacidad de predicción y por tanto mayor relevancia práctica está por ver. El tiempo y la acumulación de investigación irán clarificando la respuesta. Lo que es seguro es que cuánto más podamos mejorar en las tres áreas, mejor para nosotros.

Una solución de compromiso es utilizar una definición que combina elementos de procesamiento de la información emocional con aspectos de la personalidad y con habilidades emocionales concretas. A este modelo suele llamársele modelo mixto[39] y es con el que hemos trabajado en este libro. En este modelo mixto, cinco son las

habilidades o capacidades emocionales a las que se da mayor importancia: la capacidad de entender las propias emociones, la capacidad de regular esas emociones, la capacidad de entender la emociones que sienten las otras personas, la capacidad de establecer relaciones interpersonales positivas y la capacidad de confiar en uno mismo y estar motivado por conseguir objetivos ambiciosos.

NOTAS

28 Mayer, J. y Salovey P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (eds). *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (pp. 3-31). Nueva York: Basic Books.

29 Emmerling, R. J. y Goleman, D. (2003). Emotional intelligence: Issues and common misunderstandings. *Issues and Recent Developments in Emotional Intelligence, 1,* 1-32. Extraído de: http://www.eiconsortium.org.

30 Cassady, J. C. y Boseck, J. J. (2008). Educational psychology and emotional intelligence: Towards a functional model for emotional information processing in schools. En J. C. Cassady y M. A. Eissa (eds.), *Emotional intelligence: Perspective on educational and positive psychology*. Peter Lang. Nueva York.

31 Pérez-González, J. C. y Sánchez-Ruiz, M. J. (2014). Trait emotional intelligence anchored within the Big Five, Big Two and Big One frameworks. *Personality and Individual Differences, 65,* 53-58.

32 Costa, P. T., Jr. y McCrae, R. R. (1994). Set like plaster: Evidence for the stability of adult personality. En T. F. Heatherton y J. L. Weinberger (eds.), *Can personality change?* (pp. 21-40). Washington, DC: American Psychological Association.

33 Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence.* Bloomsbury Publishing PLC.

34 McDevitt, T. M. y Ormrod, J. E. (2012). *Child Development and Education* (5.ª ed.). Pearson. También véase: Legg, S. y Hutter, M., *A collection of definitions of intelligence.* Proceedings of the 2007 conference on Advances in Artificial General Intelligence: Concepts, Architectures and Algorithms: Proceedings of the AGI Workshop 2006, 17-24. IOS Press Ámsterdam, The Netherlands, The Netherlands ©2007.

35 Véase, por ejemplo, la definición dada por un grupo de académicos expertos en inteligencia el 13 de diciembre de 1994 en el diario *The Wall Street Journal.* Allí dicen que la inteligencia es: «Una capacidad mental muy general que, entre otras cosas, incluye la capacidad razonar, planificar, resolver problemas, pensar abstractamente, comprender ideas complejas, aprender rápidamente, y aprender de la experiencia». En esta definición puede verse cómo se mezclan aspectos de procesamiento de la información (razonar, pensar de forma abstracta, comprender ideas complejas, aprender rápidamente y aprender de la experiencia) con otras que suponen la utilización de esa información (planificar y resolver problemas). [Gottfredson, L. S. (1997). Mainstream science on intelligence (PDF). *Intelligence ,24,* 13-23. DOI: 10.1016/s0160-2896(97)90011-8. ISSN 0160-2896].

Aún más claramente puede verse esta confusión en la definición del informe del Board of Scientific Affairs de la American Psychological Association que propone que: «Los individuos difieren unos de los otros (en cuanto a su inteligencia) en su capacidad de entender ideas complejas, adaptarse efectivamente al medio, aprender de la experiencia, de utilizar varias formas de razonamiento, y de superar obstáculos utilizando el pensamiento». En esta definición de la inteligencia de los individuos puede verse cómo se mezclan capacidades de procesamiento de la información tales como entender ideas complejas, aprender de la experiencia y utilizar varias formas de razonamiento, con otras que se refieren a la utilización de esa información o conocimiento tales como: adaptarse efectivamente al medio, o superar obstáculos utilizando el pensamiento. (Neisser, U., Boodoo, G., Bouchard, T. J., Boykin, A. W., Brody, N., Ceci, S. J., Halpern, D. F., Loehlin, J. C., Perloff, R., Sternberg, R. J. y Urbina, S. (1996). Intelligence: Knowns and unknowns (PDF). *American Psychologist, 51,* 77-101. DOI: 10.1037/0003-066x.51.2.77. ISSN 0003-066X. Extraído el 9/10/2014).

36 Estrictamente hablando, la definición de esos autores (véase Mayer, J. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (eds.). *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (pp. 3-31). Nueva York: Basic Books) también incluye la capacidad de utilizar la

información emocional en la vida real, pero al ser sus test de papel y bolígrafo, en realidad reflejan solo la capacidad de las personas de entender y razonar adecuadamente con esa información emocional, pero no de utilizarla adecuadamente en la vida real.

37 Petrides, K. V. y Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality, 15*, 425-448.

38 Véanse, por ejemplo, los estudios de Nancy Eisenberg sobre regulación emocional o los de Carolyn Saarni sobre competencia emocional.

39 Mayer, J. D., Salovey, P. y Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. En R. J. Sternberg (ed.), *The handbook of intelligence* (pp. 396-420). Nueva York: Cambridge University Press.

Edición en formato digital: 2018

Director: Francisco Xavier Méndez

Ilustraciones de interiores: José Luis Espuelas

© Albert Alegre
© Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.), 2018
Calle Juan Ignacio Luca de Tena, 15
28027 Madrid
piramide@anaya.es

ISBN ebook: 978-84-368-3935-7

Está prohibida la reproducción total o parcial de este libro electrónico, su transmisión, su descarga, su descompilación, su tratamiento informático, su almacenamiento o introducción en cualquier sistema de repositorio y recuperación, en cualquier forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, conocido o por inventar, sin el permiso expreso escrito de los titulares del Copyright.
Conversión a formato digital: REGA

www.edicionespiramide.es

Índice

Introducción 7

1. ¿Qué es la inteligencia emocional? 9

La capacidad de entender las propias emociones 12

La regulación emocional 13

El conocimiento de las emociones de los otros 14

La habilidad de establecer relaciones sociales positivas 16

La confianza y la motivación 16

2. Importancia de la inteligencia emocional 18

3. La cooperación, clave de la inteligencia emocional 22

¿Cómo fomentar la cooperación? 25

4. Establecer una fuerte conexión afectiva entre padres/madres e hijos/hijas 28

Establecer un vínculo afectivo fuerte 28

Atención positiva 30

Atención consistente 30

Atención concentrada 32

Expresiones de afecto 33

Hacer algo juntos 34

5. La familia es un equipo 37

La familia como un equipo y la inteligencia emocional 41

Las reuniones familiares 42

Frecuencia de las reuniones familiares 44

Algunas normas para una reunión positiva 45

6. Aprender a escuchar 49

La comunicación 49

Reñir 52

Dar consejos 52

Ignorar los comentarios, distraer, quitar importancia 53

Darles la razón 53

Preguntar 54

Las respuestas neutras 54

La escucha activa 55

Errores de interpretación 57

Cuando los hijos quieren un consejo o ayuda 58

Una excepción 58

7. Aprender a comunicar 60
Cómo hablar a nuestras hijas e hijos 60
Los mensajes 3D 63
Los mensajes del yo 64
Mensajes breves 65
8. La disciplina 68
Pedir con educación 69
Escuchar la resistencia 71
El entrenamiento emocional 73
Motivar 76
Los premios 76
Motivar con tiempo 78
Motivar con colaboración 79
Recordarles algo bueno que viene después 79
Elogiar 80
Dar órdenes 83
9. La resolución de conflictos 87
La mediación 87
Preparación 88
¿Cómo funciona? 88
Normas de la mediación 89
Continúa la mediación 90
Búsqueda de soluciones 91
El papel del mediador 95
Obstáculos que pueden presentarse en el transcurso de la mediación 95
Un ejemplo con un niño de cuatro años 97
El bastón de la palabra 99
Cuando no hay mediador 100
Efecto disuasorio de la mediación 100
Cuando el hijo pide la mediación 101
Las mediaciones van a la baja 101
Mediación entre hermanos 102
Efectos de la mediación en la cooperación familiar 104
La mediación y la inteligencia emocional 105
Conclusión 108
Apéndice 111
Créditos 117